

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
OBAT TERHADAP MINAT PEMANFAATAN KEMBALI JASA
LAYANAN INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Tesis

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk mencapai derajat sarjana S-2**

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



**Diajukan oleh
Merliana Debyanti
20091021029**



**kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PEMBERIAN INFORMASI
OBAT TERHADAP MINAT PEMANFAATAN KEMBALI JASA
LAYANAN INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Tesis

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk mencapai derajat sarjana S-2**

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



**Diajukan oleh
Merliana Debyanti
20091021029**

**kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

TESIS

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PEMBERIAN
INFORMASI OBAT TERHADAP MINAT PEMANFAATAN
KEMBALI JASA LAYANAN INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh:
MERLIANA DEBYANTI
20091021029

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal

Pembimbing II



Irma Risdiana, S.Farm., M.Kes.

Tanggal

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2011

Merliana Debyanti

PRAKATA

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Kualitas Layanan dan Pemberian Informasi Obat terhadap Minat Pemanfaatan kembali jasa Layanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan tesis hingga selesai tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan banyak pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes, selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku pengelola Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MMR UMY) yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis.
4. dr. Anwarudin Latif, Sp.An selaku direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
5. Bapak Dr. Susanto MS., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik selama penelitian dan penyusunan tesis.
6. Ibu Irma Risdiana, SSi, MPH, Apt., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik selama penelitian dan penyusunan tesis.
7. Mariska Urhmila, S.E., M.Kes., selaku pembimbing residensi MMR UMY di RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.

8. Ibu Siti Salimah SSi. Apt, selaku Wakil Direktur Penunjang Medik RS PKU Muhammadiyah Bantul, atas bantuan dan kerjasamanya dalam penyusunan tesis.
9. Ibu Nur Indriastuti SSi. Apt, selaku Manager Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul, atas bantuan dan kerjasamanya dalam penyusunan tesis.
10. Bapak Budiono S.Farm, selaku Assistant Manager Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul, atas bantuan dan kerjasamanya dalam penyusunan tesis.
11. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
12. Seluruh keluarga di rumah atas bantuan doa dan dukungan semangatnya.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu selama penelitian dan penyusunan tesis.

Akhirnya, semoga bermanfaat bagi penulis, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul pada khususnya dan kemajuan ilmu pengetahuan serta masyarakat pada umumnya. Amin.

Yogyakarta, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Telaah Pustaka.....	9
2.1.1. Kerangka Teori.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas.....	9
2.1.1.2. Pengertian Jasa Pelayanan.....	10
2.1.1.3. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	14
2.1.1.4. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	17
2.1.1.5. Mutu Layanan Farmasi.....	21
2.1.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.1.7. Pemberian Informasi Obat.....	26
2.1.1.8. Minat dan Perilaku Konsumen.....	29
2.1.1.9. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	31
2.1.2. Kerangka Konsep.....	33
2.2. Landasan Teori.....	33
2.3. Hipotesis.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36

3.1. Desain Penelitian.....	36
3.1.1. Jenis Penelitian.....	36
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	36
3.1.3. Unit Analisis.....	36
3.2. Subyek Penelitian.....	36
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1. Populasi.....	37
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Cara Pengambilan Sampel Penelitian.....	38
3.5. Variabel Penelitian.....	38
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7. Instrumen Penelitian.....	40
3.8. Teknik Analisis Data.....	43
3.9. Keterbatasan Penelitian.....	45
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.1.1. Jenis Kelamin.....	46
4.1.2. Usia.....	47
4.1.3. Tingkat Pendidikan Terakhir.....	48
4.1.4. Tempat Tinggal.....	49
4.1.5. Jaminan Berobat.....	50
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
4.3. Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	52
4.3.1. Gambaran Umum Instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	52
4.3.2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	55

4.3.3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	61
4.3.4. Gambaran Tingkat Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	63
4.3.5. Analisis Regresi Berganda.....	66
4.3.6. Analisis Pengaruh Antara Dimensi Keandalan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	72
4.3.7. Analisis Pengaruh Antara Dimensi Ketanggapan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	74
4.3.8. Analisis Pengaruh Antara Dimensi Kepastian Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	77
4.3.9. Analisis Pengaruh Antara Dimensi Empati Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	79
4.3.10. Analisis Pengaruh Antara Dimensi Berwujud Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	81
4.3.11. Analisis Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	83
4.3.12 Analisis Pengaruh Antara Dimensi Keandalan, Ketanggapan, Kepastian, Empati, Berwujud dan Pemberian Informasi Obat Secara bersama-sama Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Rekap hasil monitoring bulanan sasaran mutu (waktu tunggu pelayanan resep racikan rawat jalan).....	5
Tabel 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.....	51
Tabel 3. Standar rentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas layanan IFRS.....	55
Tabel 4. Interpretasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas layanan IFRS.....	55
Tabel 5. Tingkat Kualitas Layanan Dalam Dimensi Keandalan.....	56
Tabel 6. Tingkat Kualitas Layanan Dalam Dimensi Ketanggap.....	57
Tabel 7. Tingkat Kualitas Layanan Dalam Dimensi Kepastian.....	58
Tabel 8. Tingkat Kualitas Layanan Dalam Dimensi Empati.....	59
Tabel 9. Tingkat Kualitas Layanan Dalam Dimensi Berwujud.....	60
Tabel 10. Tingkat Kualitas Pemberian Informasi Obat IFRS Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	62
Tabel 11. Tingkat Minat Pemanfaatan Kembali Jasa Layanan IFRS Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.....	64
Tabel 12. Uji Analisis Koefisien.....	67
Tabel 13. Uji Analisis Annova.....	71
Tabel 14. Hasil Analisis Model Summary.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Konsep kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.....	34
Gambar 2. Diagram Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 3. Diagram Distribusi Usia Responden.....	47
Gambar 4. Diagram Distribusi Pendidikan Terakhir Responden.....	48
Gambar 5. Diagram Distribusi Tempat Tinggal Responden.....	50
Gambar 6. Diagram Distribusi Jaminan Berobat Responden.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Analisis Statistik Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Analisis Statistik Penelitian

Lampiran 4. Hasil Wawancara Mendalam