Vol. 9, No. 2, Agustus 2026: 82-93

Jurnal Rekam Medic
Journal Of Medical Record

e-ISSN : 2614-6398
http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jrm

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN

The Effect of Quality of Service on Loyalty Of Patient Road at Pharmaceutical Installation

Polma Ria Metawati Panjaitan
STIKes Mitra Husada Medan

ABSTRAK

Pendahuluan: Untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit perlu adanya suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian. Dari hasil observasi peneliti terhadap 4 resep yang masuk ditemukan waktu yang dibutuhkan untuk pasien menerima obat masing-masing resep obat jadi 21, 26 dan 32 menit dan obat racikan 46 menit. Selain itu dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien mengatakan tidak adanya penjelasan mengenai dosis dan penggunaan obat. **Tujuan:** untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. **Metode:** Penelitian ini merupakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dilkan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara dengan populasi seluruh pasien rawat jalan dari poli mata, kebidanan, klinik dan gigi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. **Hasil:** penelitian menunjukkan ada hubungan tingkat efisiensi dengan loyalitas pasien dengan nilai *chi-square Asymp.sig 2-sided* 0,000 > α 0,05 dan ada hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dengan nilai *chi-square Asymp.sig 2-sided* 0,000 < α 0,05. Hasil analisis mutivariat menunjukkan nilai F hitung 34.106 dengan signifikasi 0,000, dengan nilai probabilitas 0,05 maka secara serempak (Uji F) terdapat pengaruh antara variabel independen (Tingkat efisiensi dan kepuasan pasien) dengan variabel dependen (loyalitas pasien). **Kesimpulan:** Mutu pelayanan mempengaruhi loyalitas, semakin baik mutu pelayanan semakin loyal pasien tersebut.

Kata kunci : Tingkat Efisiensi, Keselamatan, Kepuasan, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Background: *To improve the quality and efficiency of pharmacy installation services in the hospital there needs to be a service standard that can be used as a guidance in the provision of pharmaceutical services. From the results of observations of the researchers to the 4 recipes incoming found the time required for patients to receive the drug each prescription drug so 21, 26 and 32 minutes and 46-minute concoction drug. In addition, interviews conducted by researchers to patients said there was no explanation of dosage and drug use.* ***Objective:*** *This study aims to analyze the effect of service quality on outpatient loyalty on pharmacy installations at General Hospital Cut Meutia Aceh Utara.****Method:*** *This research is an analytical survey with cross sectional approach, at General Hospital Cut Meutia Aceh Utara with all outpatient population from Eye, Obstetrics, Clinic and Dental. Sampling technique in this research use accidental sampling, that is sample determination technique by chance.****Results:*** *The results showed that there was correlation between efficiency level and patient loyalty with chi-square value of Asymp.sig 2-sided 0.000> α 0,05 and there was relationship of patient satisfaction with patient loyalty with chi-square value Asymp.sig 2-sided 0,000 <α 0 , 05. The result of the mutivariate analysis shows the value of F count 34.106 with 0.000 significance, with probability value 0,05 then simultaneously (F test) there is influence between independent variable (level of efficiency and patient satisfaction) with dependent variable (patient loyalty).* ***Conclusion:*** *Quality of service affects loyalty, the better the quality of service the more loyal the patient.*

Keywords : Level of Efficiency, Safety, Satisfaction, Patient Loyalty

Alamat Korespondensi :

Polma Ria Metawati Panjaitan, email: polmaria@gmail.com , Jl. Pintu Air IV, Kwala Bekala Medan Johor, Kota Medan Sumatera Utara 20142

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap manusia didunia. Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga negara memiliki hak memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (1).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif) penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit (2).

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan (3). Ada 5 *revenue centre* dalam rumah sakit yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue centre* utama mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan dirumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran dan gas medik) dan 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Disamping luasnya peran instalasi farmasi dalam kelancaran pelayanan kesehatan dan juga merupakan instalasi yang memberikan sumber pemasukan terbesar di rumah sakit. Sudah dapat diprediksi bahwa pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat serta penuh tanggung jawab (4).

Walaupun instalasi farmasi merupakan salah satu bagian dalam rumah sakit, tetapi keberadaannya sangat penting untuk menunjang keberhasilan perkembangan profesionalisme rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah sakit (3).

Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah satu-satunya bagian di rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya. Sehingga seluruh peredaran obat berada dibawah kendali dari instalasi farmasi di rumah sakit (sistem 1 pintu). Namun kenyataannya hampir semua IFRS belum menerapkannya. Hal ini berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan farmasi klinik (4).

Mutu pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (5). Bila konsumen puas akan pengalaman mengkonsumsi barang atau jasa, itu adalah langkah awal untuk menjadikannya pelanggan yang loyal.

Loyalitas merupakan hal yang penting dibangun setiap perusahaan untuk memenangkan kompetisi. Apalagi menurut Reicheld dan Sasser dalam (6). mengemukakan bahwa peningkatan 5% dalam kesetiaan pelanggan dalam meningkatkan keuntungan sebesar 25% sampai dengan 85% dan 60% peningkatan penjualan kepada konsumen baru adalah atas rekomendasi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (2).

Semakin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat maka sitem nilai dan orientasi dalam masyarakat pun mulai berubah. Masyarakat mulai cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih baik, dengan lebih ramah dan lebih bermutu termasuk pula pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Namun dalam pelaksanaannnya bukan hal yang mudah (7).

Untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit yang berasaskan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*), perlu adanya suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit, dimana dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit pada point 10 tentang pelayanan farmasi dengan indikator waktu tunggu pelayanan pada obat jadi dan obat racik, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan dan penulisan resep sesuai formularium (2).

Mutu pelayanan farmasi dapat dinilai dengan 3 indikator mutu pelayanan yang terdiri dari efisiensi, keselamatan pasien dan kepuasan pasien yang dinilai sesuai dengan standar pelayanan farmasi dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan farmasi rumah sakit terdiri dari waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit, obat racikan adalah ≤ 60 menit, serta penulisan resep sesuai formularium adalah 100% merupakan penilaian mutu terhadap indikator efisiensi. Tidak adanya kesalahan pemberian obat adalah 100% merupakan penilaian mutu terhadap indikator keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan adalah ≥ 80% merupakan penilaian mutu terhadap indikator kepuasan pelanggan.

Standar pelayanan minimal (SPM) merupakan suatu pedoman mutu yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan mengenai pelayanan minimal yang harus diberikan oleh rumah sakit, dimana setiap rumah sakit wajib untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal tersebut.

RSU Cut Meutia Aceh Utara adalah rumah sakit milik Pemerintah Aceh Utara dengan tipe kelas B, memiliki instalasi farmasi yang dipimpin oleh seorang Apoteker. Instalasi Farmasi RSU Cut Meutia memiliki 5 Depo yang berguna untuk membantu pendistribusian obat kepada seluruh instalasi yang ada di RSU Cut Meutia, Instalasi farmasi utama melayani seluruh keperluan obat dari poli dan IGD untuk pasien rawat jalan, dan 5 Depo yang ada dimanfaatkan untuk melayani seluruh keperluan obat dari instalasi lain yang ada di Rumah Sakit Cut Meutia selain pasien rawat jalan. Untuk pasien rawat inap resep obat yang sudah ditulis oleh dokter langsung diproses oleh perawat (kecuali atas permintaan untuk membeli diluar) sehingga tidak perlu merepotkan keluarga pasien. Untuk rawat jalan resep obat yang ditulis oleh dokter akan langsung diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien dan mereka bebas menentukan menebus obat di apotik mana saja. Instalasi farmasi utama memiliki jam kerja melayani resep pasien rawat jalan mulai dari pukul 08.00 Wib hingga pukul 16.00 Wib, tetapi instalasi farmasi tetap buka 24 jam untuk melayani depo dalam mendistribusikan obat. Instalasi Farmasi utama terletak di depan ruang penyimpanan obat dan letaknya tidak jauh dari parit pembuangan serta dekat dengan mesin AC sehingga tidak terlalu strategis terutama bila dilihat dari segi kenyamanan pekerja dan pasien serta kemanan obat sendiri.

Dari kepala instalasi farmasi di RSU Cut Meutia Aceh Utara didapatkan informasi bahwa instalasi farmasi di RSU tersebut memiliki standar pelayanan pemberian obat yang terdiri dari sediaan jadi memiliki waktu 15 menit untuk dapat diterima oleh pasien dan obat racikan memiliki waktu 30 menit untuk dapat diterima oleh pasien, tetapi faktanya waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan obat tersebut tidak sesuai, pasien dapat menerima obat lebih dari waktu yang telah

ditetapkan sehingga pasien merasa kurang puas dan tidak nyaman dengan waktu yang dibutuhkan untuk menunggu obat. Dan dari hasil observasi peneliti sendiri terhadap 4 resep yang masuk ditemukan waktu yang dibutuhkan untuk pasien menerima obat masing-masing resep obat jadi 21 menit, 26 menit dan 32 menit dan obat racikan 46 menit. Selain itu dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien yang akan mengambil obat di instalasi farmasi RSU Cut Meutia mengatakan tidak adanya penjelasan mengenai dosis dan penggunaan obat, mereka hanya mengetahui cara mengkonsumsi dan dosis obat hanya dari etiket yang ada pada bungkus obat, hal ini dapat membuat angka kesalahan pemberian obat serta keselamatan pasien menjadi diragukan dikarenakan apabila ada pasien yang tidak mengerti kapan obat tersebut harus dikonsumsi akan salah dalam penggunaan obat tersebut, selain itu kesalahan pemberian obat masih ditemukan pada IFRS Cut Meutia lebih kurang 2 kejadian/tahun dan belum ada data tertulis untuk angka kesalahan pemberian obat menurut kepala IFRS tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2017.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah seberapa tinggi mutu pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Seberapa tinggi tingkat loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2017.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk memprediksi pengaruh antara variabel-variabel yang terdapat dalam satu populasi, yaitu menjelaskan pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara yang terletak di Buket Rata Kecamatan Blang Mangat Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Utara dan waktu penelitian dilakukan mulai dari peneliti melakukan survei pendahuluan pada tanggal 21 Desember 2016, dilanjutkan dengan pengambilan data ke lapangan sampai dengan selesai pada tanggal 21-23 Maret 2017

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dari poli mata, kebidanan, klinik dan gigi yang datang ke Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara dengan biaya sendiri atau pengguna jaminan kesehatan kecuali BPJS-PBI selama peneliti melakukan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling.* Sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang.

Metode pengumpuan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi langsung. Analisa data menggunakan analisa univariat yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang distribusi frekuensi responden yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Analisa bivariat untuk mengetahui hubungan tingkat efisiensi dengan loyalitas pasien dan untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien dengan menggunakan *Chi-Square* pada tingkat kemaknaan 95% atau nilai (α = 0,05). Analisa multivariat untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien menggunakan uji regresi berganda.

HASIL

Karakteristik Responden: Berdasarkan tabel 1 diperoleh distribusi frekuensi karakteristik responden diatas dapat diketahui bahwa dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (58,6%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang (41,4%). Karakteristik berdasarkan umur, umur responden 17-29 tahun

sebanyak 31 orang (35,6%), umur 30-42 tahun sebanyak 31 orang (35,6%), dan umur 43-56 tahun sebanyak 25 orang (28,8%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, pendidikan responden SD sebanyak 5 orang (5,8%) pendidikan SMP sebanyak 13 orang (14,9%) pendidikan SMA sebanyak 46 orang (52,9%) dan pendidikan PT sebanyak 23 orang (26,4%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden tidak bekerja sebanyak 26 orang (29,9%) pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang (8,1%) wiraswasta sebanyak 23 orang (26,4%) PNS sebanyak 21 orang (24,1%) dan karyawan swasta sebanyak 10 orang (11,5%). Karakteristik berdasarkan jenis pasien, pasien umum sebanyak 1 orang (1,2%) pasien dengan BPJS Mandiri sebanyak 26 orang (29,9%) pasien dengan BPJS PPU sebanyak 60 orang (68,9%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kunjungan, kunjungan baru sebanyak 10 orang (11,5%) dan kunjungan lama sebanyak 77 orang (88,5%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Jenis Pasien, Jenis Kunjungan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara

Karakteristik	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	41,4
Perempuan	51	58,6
Umur		
17-29 tahun	31	35,6
30-42tahun	31	35,6
43-56 tahun	25	28,8
Pendidikan		
SD	5	5,8
SMP	13	14,9
SMA	46	52,9
PT	23	26,4
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	26	29,9
Pelajar/Mahasiswa	7	8,1
Wiraswasta	23	26,4
PNS	21	24,1
Karyawan Swasta	10	11,5
Jenis Pasien		
BPJS PPU	60	69
BPJS Mandiri	26	29,9
Umum	1	1,1
Jenis Kunjungan		
kunjungan baru	10	11,5
kunjungan lama	77	88,5

Analisis Univariat: Berdasarkan tabel 2 diketahui dari 87 responden tingkat efisiensi tidak sesuai standar sebanyak 19 responden (21,8%) dan tingkat efisiensi sesuai standar sebanyak 68 responden (78,2%). Berdasarkan kepuasan pasien dapat diketahui mayoritas responden memiliki kepuasan tinggi sebanyak 57 responden (65,5%) dan minoritas responden memiliki kepuasan rendah sebanyak 7 responden (8%). Berdasarkan loyalitas pasien dapat diketahui mayoritas responden memiliki loyalitas tinggi sebanyak 54 responden (62,1%) dan minoritas responden memiliki kepuasan rendah sebanyak 8 responden (9,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat efisiensi, kepuasan pasien dan loyalitas pasien Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara

Analisis Univariat	Jumlah (n)	%
Tingkat Efisiensi		
Tidak Sesuai Standar	19	21,8
Sesuai Standar	68	78,2
Kepuasan Pasien		
Rendah	7	8
Sedang	23	26,4
Tinggi	57	65,5
Loyalitas Pasien		
Rendah	8	9,2
Sedang	25	28,7
Tinggi	54	62,1

Analisis Bivariat: Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat dari 87 responden, hasil ukur tingkat efisiensi tidak sesuai standar sebanyak 19 responden (21,9%) memiliki loyalitas rendah sebanyak 4 responden (4,6%) loyalitas sedang sebanyak 12 responden (13,8%) dan loyalitas tinggi sebanyak 3 responden (3,5%). Hasil ukur tingkat efisiensi sesuai standar sebanyak 68 resep (78,1%) memiliki loyalitas rendah sebanyak 4 responden (4,6%) loyalitas sedang sebanyak 13 responden (14,9%) dan loyalitas tinggi sebanyak 51 responden (58,6%). Uji bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *chi-square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan α=0,05, diperoleh *Sig* (2-*sided*) 0,000 > *S*ig α (0,05), artinya ada hubungan yang signifikan antara tingkat efisiensi dengan loyalitas pasien. Tingkat efisiensi selanjutnya akan dimasukkan kedalam uji multivariat karena nilai *p* 0,000 < dari 0,25.

Hasil ukur kepuasan pasien rendah sebanyak 7 responden (8,1%) memiliki loyalitas rendah. Hasil ukur kepuasan pasien sedang sebanyak 23 responden (26,5%) memiliki loyalitas rendah sebanyak 1 responden (1,2%) loyalitas sedang sebanyak 14 responden (16,1%) dan loyalitas tinggi sebanyak 8 responden (9,2%). Hasil ukur kepuasan pasien tinggi sebanyak 57 responden memiliki loyalitas sedang sebanyak 11 responden (12,6%) dan loyalitas tinggi sebanyak 46 responden (52,8%). Uji bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *chi-square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan α=0,05, diperoleh *Sig* (2-*sided*) 0,000 > *S*ig α (0,05), artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Tingkat efisiensi selanjutnya akan dimasukkan kedalam uji multivariat karena nilai *p* 0,000 < dari 0,25.

Tabel 3 Hubungan Tingkat Efisiensi, Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

Analisis Bivariat	Loyalitas Pasien						Total		*Asymp sig (2-sided)*
	Rendah		Sedang		Tinggi				
	f	%	f	%	f	%	F	%	
Tingkat Efisiensi									
Tidak Sesuai Standar	4	4,6	12	13,8	3	3,5	19	21,9	0,000
Sesuai Standar	4	4,6	13	14,9	51	58,6	68	78,1	
Kepuasan Pasien									
Rendah	7	8,1	0	0	0	0	7	8,1	
Sedang	1	1,2	14	16,1	8	9,2	23	26,5	0,000
Tinggi	0	0	11	12,6	46	52,8	57	65,4	

Analisis Multivariat: Uji Normalitas
Tabel 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai *Asymp.sig(2-tailed)* 0,215 > 0,05 yang artinya data terdistribusi normal.

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,71718063
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.078
	Negative	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.215

Uji Regresi Berganda: dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel 4.8. persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y= 2,043+0,623X_1+0,429X_2$$

Persamaan diatas dapat di interpretasikan sebagai berikut :

1) Konstanta b0 = 2,043 menyatakan bahwa apabila variabel X (mutu pelayanan) diabaikan atau sama dengan nol dan tidak ada perubahan, maka loyalitas pasien sebesar 2,043.
2) Koefisien regresi b1 = 0,623 menyatakan bahwa apabila indikator tingkat efisiensi sama dengan nol, maka loyalitas pasien sebesar 0,623. Nilai koefisien regresi dari indikator tingkat efisiensi apabila mengalami setiap kenaikan 1 satuan, maka indikator tingkat efisiensi akan menaikkan loyalitas pasien sebesar 3,095.
3) Koefisien regresi b2 = 0,429 menyatakan bahwa apabila indikator kepuasan pasien sama dengan nol, maka loyalitas pasien sebesar 0,429. Nilai koefisien regresi dari indikator kepuasan pasien apabila mengalami setiap kenaikan 1 satuan, maka indikator kepuasan akan menaikkan loyalitas pasien sebesar 3,095.

Tabel 5. Hubungan Variabel Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi

Variabel	Koef.Regresi	P Value
Konstanta	2,043	0,019
Tingkat Efisiensi	0,623	0,236
Kepuasaan Pasien	0,429	0,000

1) Variabel Tingkat Efisiensi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2017 karena memiliki nilai p = 0,236 > 0,05 serta nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,623
2) Variabel Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2017 karena memiliki nilai p = 0,000 < 0,05 serta nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,429
3) Dari persamaan linear, bila semua variabel X nilainya null (0), maka Y = 2,043. Bila semua variabel X bernilai 1, maka Y = 3,095

Tabel 6. Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669[a]	.448	.435	1.738

a. Predictors: (Constant), Tingkat_efisiensi,Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,669 menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independen (Tingkat Efisiensi dan Kepuasan Pasien) dan variabel dependen adalah kuat. R *Square* pada tabel model summary yaitu 0,448 artinya variabel independen memberikan kontribusi pengaruh sebesar 44,8% terhadap variabel dependen (Loyalitas pasien).

Tabel 7. Hasil Uji Anova(Uji F / Uji Serempak)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.928	2	102.964	34.106	.000[a]
	Residual	253.589	84	3.019		
	Total	459.517	86			

a. Predictors: (Constant), Tingkat_efisiensi,Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 7 menunjukkan nilai F hitung 34.106 dengan signifikasi 0,000, dengan nilai probabilitas 0,05 maka secara serempak (Uji F) terdapat pengaruh antara variabel independen (Tingkat efisiensi dan kepuasan pasien) dengan variabel dependen (loyalitas pasien).

Keselamatan Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara: Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tentang keselamatan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi, dari 87 responden ditemukan 86 responden (98,9%) mendaptkan pelayanan keselamatan pasien sesuai standar dan 1 responden (1,1%) mendapat pelayanan keselamatan pasien yang tidak sesuai standar. Dimana terdapat 1 kasus pemberian obat kadaluarsa kepada seorang pasien dengan hasil ukur keselamatan pasien berdasarkan SPM Rumah Sakit, keselamatan pasien yang dikatakan sesuai standar apabila skor 100% atau tidak ada kasus kesalahan dan dikatakan tidak sesuai standar apabila skor <100%.

Berdasarkan kasus diatas maka hasil penelitian terhadap keselamatan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara adalah tidak sesuai standar.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Keselamatan Pasien

Tingkat Efisiensi	Jumlah	%
Tidak Sesuai Standar	1	1,1
Sesuai Standar	86	98,9
Total	**87**	**100**

PEMBAHASAN

Pengaruh Tingkat Efisiensi Terhadap Loyalitas Pasien: Efisiensi adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin hemat/sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat.

Tingkat efisiensi dalam penelitian ini dinilai dari pelayanan waktu tunggu obat jadi dan

obat racikan serta penulisan resep sesuai formularium. Efisiensi dalam penelitian ini adalah semakin cepat waktu yang diberikan dalam menunggu obat jadi dan obat racikan serta penulisan sesuai formularium maka semakin efisien (hemat dalah hal waktu dan obat yang tersedia).

Tingkat efisiensi memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan semakin cepat waktu yang dirasakan oleh pasien rawat jalan dalam menunggu obat maka semakin loyal pula pasien terhadap jasa yang memberikan pelayanan sehingga kedepannya pasien akan kembali menggunakan layanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSU Cut Meutia Aceh Utara.

Tingkat efisiensi di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara sebenarnya sudah sangat baik hanya saja dalam hal penyerahan obat pegawai farmasi lebih sering menunggu untuk mengumpulkan obat yang telah selesai hingga dapat dibagikan secara bersamaan. Beberapa faktor yng peneliti temukan adalah banyaknya resep yang masuk bersamaan pada instalasi farmasi dan keterbatasan pegawai farmasi yang membuat pegawai farmasi harus menumpuk obat sampai selesai dan baru membagian secara bersamaan yang mengakibatkan waktu tunggu obat yang dirasakan pasien semakin panjang dan membuat tingkat efisiensi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh utara mayoritas tidak sesuai standar.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien: Parasuraman et al menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima. Jika pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut berkualitas dan kemudian berkembang menjadi kepuasan terhadap penyedia jasa tersebut dan sebaliknya apabila pelanggan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas sehingga nantinya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Leingpibul et al (2009) yang menunjukkan bahwa kepuasan dan keputusan beli ulang memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Penelitian serupa juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien pada bidang pelayanan kesehatan, penelitian Amin dan Nasharuddin (2013) dan penelitian Nur Susila dan Hidayati (2012) membuktikan variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini juga dilakukan oleh Sri Fitriani terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kepuasan pasien dengan loyalitas di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.hal ini mendukung pendapat Tjiptono (1996) bahwa pelayanan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan dan secara umum dapat diwujudkan dengan 3 (tiga) cara pokok yaitu :

1. Memperlakukan pelanggan yang tidak puas dengan sedemikian rupa sehingga dapat mempertahankan loyalitas mereka.
2. Perusahaan memberikan jaminan yang luas dan tidak terbatas pada ganti rugi yang dijanjikan saja.
3. Perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mengeluh dengan cara menangani keluhan mereka secara daya tanggap.

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit yang telah memberikan jasa kepadanya. Loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*) merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (*Customer Statisfaction*), rintangan pengalihan (*Switching Barrier*) dan keluhan pelanggan (*Voice*). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*Repeat*) pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan kepada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan.

Mutu pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan tinggi akan menaikkan suatu loyalitas yang ada pada pasien.

Membentuk loyalitas pasien dan meningkatkan kepuasan pasien agar pemenuhan kebutuhan yang menjadi sumber kepuasan pasien haus semakin ditingkatkan., hal ini dapat diupayakan dengan beberapa hal yaitu : alternatif strategi peningkatan kuaitas pelayanan harus dirumuskan dengan jelas sesuai dengan visi dan misi pelayanan rumah sakit, penerapan peraturan rumah sakit dilaksanakan secara adil dan merata termasuk kebijakan pelayanan pasien harus diberikan sesuai dengan visi dan misi yang ada, rumah sakit memberikan kepercayaan atas pasien dengan meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan yang ada. Rumah sakit memberikan perhatian terhadap dimensi kualitas pelayanan yang selama ini ada, memberikan pelatihan maupun training-training yang dapat memberikan peluang dalam pengembangan diri bagi personel rumah sakit sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan.

Kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas dikarenakan semakin puas seorang pasien akan membuat pasien tersebut akan kembali menggunakan jasa pelayanan dari penyedia jasa tersebut sehingga semakin baik jasa yang diberikan akan membuat kepuasan pasien semakin tinggi dan menghasilkan loyalitas yang tinggi pula.

Keselamatan Pasien Rawat Jalan: Keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien di rumah sakit menjadi lebih aman. Sistem ini mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Nyaris cedera merupakan suatu kejadian akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil yang dapat mencederai pasien tetapi cedera serius tidak terjadi karena keberuntungan. Dalam kenyataannya masalah *medical record* dalam sistem pelayanan kesehatan mencerminkan fenomena gunung es karena yang terdeteksi umumnya adalah *adverse event* yang ditemukan secara kebetulan saja. sebagian yang lain cenderung tidak dilaporkan, tidak dicatat atau justru luput dari perhatian.

keselamatan pasien hanya dapat diukur oleh penyedia jasa layanan, tidak diukur oleh pasien sendiri sehingga dampak dari keselamatan pasien sering tidak diketahui. Keselamatan pasien dengan kesalahan pemberian obat atau pemberian obat kadaluarsa hanya diketahui oleh penyedia jasa layanan akan tetapi pasien tidak merasakan bahwa kesalahan pemberian obat atau pemberian obat kadaluarsa tersebut membahayakan keselamatan pasien tersebut sampai dampak negatif dari obat tersebut dirasakan oleh pasien, selagi tidak berdampak negatif maka pasien akan merasakan keselamatannya terjaga.

Identifikasi dan edukasi merupakan hal yang penting dalam memberi keselamatan pasien tetapi identifikasi dan edukasi yang peneliti temukan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Cut meutia Aceh Utara hanya diberikan apabila ada pasien yang kebetulan memiliki kesamaan nama pada saat pemanggilan dan apabila ada pasien yang secara langsung bertanya bagaimana cara mengkonsumsi obat tersebut. Selain itu pembagian obat dilakukan dengan cara diberikan nomor antrian, akan tetapi cara pembagian nomor antrian tidak efektif dirasakan oleh peneliti dikarenakan setelah nomor antrian dibagikan baru resep diambil oleh pegawai farmasi sehingga ketika peneliti melakukan penelitian, peneliti menemukan pasien yang menunggu obat dengan waktu yang lama tetapi obat pasien tersebut belum dibagikan sampai pasien tersebut bertanya apakah obatnya telah selesai dan petugas farmasi melihat semua obat sudah terbagikan, setelah dicari petugas farmasi baru menemukan resep pasien terjatuh diluar instalasi farmasi. Hal ini juga dapat menimbulkan kesalahan pemberian obat kepada pasien apabila ada pasien yang mendapat nomor antrian yang tidak sesuai dengan nomor antrian yang tertulis pada resepnya yang membuat keselamatan pasien dapat diragukan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara.

Kasus yang ditemukan peneliti terhadap 1 orang pasien dari poli mata adalah petugas famasi memberikan obat kepada pasien tanpa memerhatikan tanggal kadaluarsa obat tersebut sehingga obat yang diberikan kepada pasien tersebut adalah obat yang telah kadaluarsa, setelah melihat obat yang sama petugas farmasi baru

menyadari bahwa obat yang baru diberikan kepada pasien tersebut telah kadaluarsa maka petugas farmasi segera mencari pasien tersebut untuk menggantikan obatnya, akan tetapi pasien tersebut telah pergi dan tidak ditemukan oleh petugas farmasi. Dengan demikian dapat dikatakan keselamatan pasien tersebut terancam dan penilaian terhadap keselamatan pasien lainnya di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara dikatakan tidak sesuai standar, dimana apabila terjadi 1 (satu) kasus saja kesalahan terhadap pemberian obat maka keselamatan pasien di Rumah Sakit tersebut dikatakan tidak sesuai standar, sesuai dengan SPM Rumah sakit yang mengukur nilai keselamatan pasien dikatakan sesuai standar apabila memiliki skor 100% atau tidak terjadi kesalahan satu kali pun dan tidak sesuai standar apabila memiliki skor <100%.

Faktor yang mungkin mengakibatkan pemberian obat kadaluarsa ini terjadi adalah karena tidak dilakukan pemeriksaan obat kadaluarsa oleh petugas farmasi walaupun SPO (Standar Prosedur Operasional) di instalasi farmasi tersebut sebenarnya ada, akan tetapi SPO tidak tersosialisasikan keseluruh petugas farmasi terutama bagi petugas yang merupakan anak bakti dimana petugas farmasi yang aktif melakukan pelayanan obat terhadap pasien adalah anak bakti tersebut sementara apoteker farmasi hanya memantau dan membantu membuat etiket tanpa turun langsung untuk menyediakan obat kepada pasien, selain itu SPO Pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia tidak berjalan dengan baik dimana ketika peneliti melakukan penelitian peneliti melihat penyimpanan obat tidak sesuai dengan SPO yang ada dimana standar penyimpanan obat harus mengikuti prinsip FIFO (*Firs In Firs Out*) dan FEFO (*First Expired First Out*) kemunkinan hal ini dapat terjadi karena sistem dari instalasi tersebut belum baik dan menyepelekan hal tersebut seperti yang dikatakan oleh kepala instalasi farmasi tersebut bahwa “obat yang ada disini tidak pernah menumpuk karena banyaknya pasien yang tiap hari berobat disini, jadi obat-obat yang ada digudang ini sebentar sudah habis ga pernah sampai expired’. Hal ini yang memungkinkan membuat pemeriksaan obat pada instalasi farmasi tidak dilakukan sesuai SPO sampai terjadi kasus pemeberian obat kadaluarsa kepada pasien terjadi baru petugas instalasi memeriksa semua obat yang ada pada depo farmasi masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara tahun 2017 maka dapat disimpulkan bahwa : Semakin baik tingkat efisiensi di instalasi farmasi maka semakin loyalitas pula pasien terhadap instalasi tesebut karena semakin singkat waktu tunggu pelayanan obat terhadap pasien membuat pasien merasa nyaman hingga menimbulkan keinginan untuk kembali menggunakan jasa instalasi farmasi tersebut dengan demikian loyalitas pasien akan meningkat. Semakin puas pasien maka keinginan pasien untuk kembali menggunakan jasa instalasi farmasi semakin tinggi dan penilaian positif terhadap instalasi farmasi semakin hingga loyalitas pasien pun akan ssemakin tinggi. Mutu pelayanan mempengaruhi loyalitas, semakin baik mutu pelayanan semakin loyal pasien tersebut.

UCAPAN TERIMAKASI

Terimakasih kepada PImpinan dan staff Rumah Sakit Umum Cut Meutia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wijaya H. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012. Depok: Univeritas Indonesia; 2012.
2. KEPMENKES R. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi DI Rumah Sakit. Jakarta: Menkes RI; 2004.
3. Siregar CJP. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2004.
4. Yusmainita. Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah2005 25-10-2016 : 09.10 wib : Apriany Ramadhan Batubara. Available from: Http://www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1.htm.

5. Assauri S. “Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” Dalam Usahawan. Jakarta2003.
6. F SDA, S S. Analisa Hubungan Antara Kepuasan Konsumen, Citra Hotel dan Hubungan Pribadi Dengan Kesetiaan Pelanggan Di Industri Perhotelan, Tata Niaga. Ekonomi dan Bisnis. 2000.
7. Depkes R. Departemen Kesehatan RI. SK Menkes No. 1333, 1999. Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI; 1999.
8. Samosir MAV. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (IFRSUD) Pandan. Medan: Universitas Sumatera Utara; 2008.
9. Kuingu Y, Indar, Syafar M. Pengaruh Faktor Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Beli Obat Ulang Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Undatu Palu. Makasar: Universitas Hasanuddin; 2013.
10. Kiswandari E. Hubungan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Pengambilan Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta Tahun 2013. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2013.
11. Ifmaily. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI. Ibnu Sina - Yarsi Padang. Semarang: Univesitas Diponegoro; 2006.
12. Kiyai AA, Rattu A, Maramis FR, Pangemanan JM. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi; 2013.
13. Basri SA. Analisis Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi Selatan. Bekasi: Universitas Gunadarma; 2015.
14. Musak MI. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Apotek Rumah Sakit Pancaran Kasih GMIM Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi; 2014.
15. Sa'adah E, Hariyanto T, Rohman F. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai. Malang: Universitas Brawijaya; 2015.
16. Puti WC. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam Bandung: Universitas Widyatama; 2013.
17. Fitriani S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2014.
18. Indonesia NR. undang-undang no.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
19. RI M. Menteri Kesehatan Rebublik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. In: RI M, editor. Jakarta: Menkes RI; 2008.
20. RI M. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. In: Kesehatan, editor. Jakarta: Menkes RI; 2014.