



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)

PIMPINAN UMUM / PENANGGUNG JAWAB

Prof. Dr. Marchaban, DESS.,Apt.

Dewan Penyunting

Ketua : Dr. Satibi, SSi.,MSi.,Apt.

Sekretaris : Anna Wahyuni, S.Farm.,M.PH.,Apt.

Anggota : - Prof. Dr. Achmad Fudholi, DEA.,Apt.
- Prof. Dr. Suwaldi, MSc.,Apt.
- Prof. Dr. Djoko Wahyono, SU.,Apt.
- Prof. Dr. Zullies Ekawati, Apt.
- Prof. Dr. Subagus Wahyuono, MSc.,Apt.
- Prof. Dr. Sudibyo Martono, MS.,Apt.
- Dr. Akhmad Kharis N, MSi.,Apt.
- Dr. Triana Hertiani, MSi., Apt.
- Drs. Wakhid S. Ciptono,MBA.,MPM.,PhD.
- Dr. Tri Murti Andayani, Sp.FRS.,Apt.

Mitra Bestari :

Dr. Umi Athiyah, MSi.,Apt.

Penerbit dan Distribusi :

Pascasarjana Fakultas Farmasi

Universitas Gadjah Mada

Setting / Layout :

Supriyatna, A.Md.

Alamat Penyunting / Tata Usaha :

Fakultas Farmasi UGM, Sekip Utara, Yogyakarta

Telp. (0274) 522 956 Fax. (0274) 522 956

Rekening : BNI Cab. UGM Yogya, No. Rek. : 0227634699 a/n : Bpk. Satibi SSi, Apt, MSi

E-Mail : jmpf@ugm.ac.id

Homepage-site [http : //jmpf.farmasi.ugm.ac.id](http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id)

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PENERAPAN ISO 9001:2000 Di RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

ANALYSIS OF CUSTOMER PERCEPTION ABOUT IMPLEMENTATION OF ISO 9001 : 2000
AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL, BANTUL.

Cahyani Hijriafitri¹, Marchaban², Sumarni³

¹Magister Manajemen Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

²Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

³Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito, Bagian Jiwa, Yogyakarta

ABSTRAK

ISO 9001:2000 merupakan sebuah standar sistem manajemen kualitas yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka sejak Februari 2008 standar ISO 9001:2000 telah diterapkan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar peningkatan kepuasan kerja karyawan antara sebelum maupun sesudah ISO 9001:2000 serta melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui apakah pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap setelah penerapan ISO 9001:2000.

Penelitian ini menggunakan metode analitik *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel untuk kuesioner kepuasan kerja karyawan menggunakan *total sampling* sejumlah 377 karyawan sedangkan kuesioner kepuasan pasien menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel 69 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepuasan kerja karyawan dilihat dari beda rerata antara sebelum ISO sebesar 52,48 dan sesudah ISO sebesar 72,68; dan terdapat *gap* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan urutan *gap* terbesar yaitu dimensi *responsiveness* yang diikuti dimensi *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*.

Kata kunci: ISO 9001:2000, kepuasan kerja karyawan, analisis kepentingan kinerja, ServoQual

ABSTRACT

ISO 9001:2000 is a standard quality management system that focus on processes and customers, since Februari 2008 ISO 9001:2000 have been applied in RSUD Muhammadiyah Bantul. The aims of this study are to analyze the increasing level of internal customer satisfaction before and after ISO 9001:2000 and also to measure the patient's satisfaction level to find out whether the patients feel satisfied with the service given by inpatient installation after applying ISO 9001:2000.

The study was done by using analytic cross-sectional method. Data were collected using total sampling method as many as 377 internal customer for internal customer satisfaction questionnaire, while questionnaire of patient's satisfaction level used purposive sampling method as many as 69 respondent.

As the result, there was an increasing of internal customer satisfaction proved by the difference of average between before implementing ISO as much as 52,48 and about 72,68 after implementing ISO. There is also showed that found gap between service quality with patient satisfaction and the sequence of gap is responsiveness that is followed reliability, empathy, assurance, and tangibles dimension.

Keyword : ISO 9001:2000, internal customer satisfaction, importance - performance analysis, ServoQual

PENDAHULUAN

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat lagi dihindari, sehingga semua pihak dituntut mempersiapkan agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama khususnya mengenai standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga perlu menyiapkan kerangka sistem mutu ke arah yang diinginkan sesuai dengan tujuan akhir yang ditetapkan. Sehingga sesuai dengan harapan pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut (Anonim 2002).

Pengakuan dalam bentuk sertifikasi maupun akreditasi untuk suatu lembaga pelayanan sosial seperti rumah sakit merupakan hal yang penting. Sebab pengakuan sertifikasi maupun akreditasi merupakan cerminan pengakuan masyarakat terhadap perbaikan dan peningkatan pelayanan. Salah satu sertifikasi yang paling bisa diterima secara internasional dan dapat diterapkan pada semua proses bisnis adalah ISO 9001:2000 sebagai persyaratan penerapan Sertifikasi Manajemen Mutu.

RSU PKU Muhammadiyah Bantul berusaha untuk senantiasa membenahi diri guna memberikan pelayanan prima, dan diharapkan menjadi RS Islami kebanggaan dan pilihan utama umat. Pembenahan dilaksanakan di segala bidang, di bidang pelayanan dilaksanakan perbaikan yang berkesinambungan dengan menerapkan ISO 9001:2000, yang implikasinya seluruh manajemen dan seluruh karyawan dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer satisfaction*). Untuk itu, dibuat kebijakan mutu RSU PKU Muhammadiyah Bantul berlandaskan IBADAH yang merupakan kepanjangan dari Ikhlas, Bermanfaat, Amanah, Dedikasi, Adil dan Handal serta motto Layananku Ibadahku. Penerapan standar ISO 9001:2000 di PKU Muhammadiyah Bantul telah dilakukan sejak bulan Februari 2008. Dengan adanya standar tersebut diharapkan selalu ada pengukuran dan perbaikan mutu secara terus menerus (*continuous improvement*) serta pencegahan ketidaksesuaian/ penyimpangan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Menurut *survey* awal yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada anggota direksi, Kepala Instalasi Farmasi maupun pasien RSU PKU Muhammadiyah Bantul diketahui bahwa kendala yang terjadi dalam implementasi ISO antara lain ISO dirasakan hanya sebagai *trend* dan belum mendarah daging sepenuhnya ke personel SDM terkait sehingga layanan prima belum sepenuhnya dirasakan pasien, dan juga masih adanya *complain* dari pasien mengenai keterlambatan kedatangan dokter serta masih lamanya waktu tunggu pasien dalam menerima obat di Instalasi Farmasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2000 dalam waktu yang bersamaan dan menganalisis kepentingan dan kenyataan layanan rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul sesudah penerapan ISO 9001:2000.

Populasi sekaligus responden untuk kuesioner kepuasan kerja karyawan adalah seluruh karyawan RSU PKU Muhammadiyah Bantul sedangkan populasi untuk kuesioner

pasien adalah pasien rawat inap kelas III yang memperoleh layanan di RSUPKU Muhammadiyah Bantul, responden yang dipilih sebagai sampel adalah 69 orang. Penentuan jumlah sampel ini berdasar rumus *Yamane* (Setiawan, 2009) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1}$$

$$n = \frac{218}{218 \times 0,1^2 + 1}$$

$$n = 68,55 \approx 69$$

di mana n = jumlah sampel
N = ukuran populasi
d = presisi yang digunakan

$$\begin{aligned} N &= \frac{\sum \text{pasien masuk bulan Agustus - Oktober 2009}}{3} \\ &= \frac{231 + 243 + 179}{3} \\ &= 217,66 \approx 218 \end{aligned}$$

Adapun analisis data yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas.

Analisis validitas item dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir item dengan skor total.

2. Uji reliabilitas.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Dikatakan reliabel jika nilai *Alpha* lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2007).

3. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner untuk kepuasan kerja karyawan RSU PKU Muhammadiyah Bantul diberikan kepada seluruh karyawan sejumlah 377 responden selama 2 minggu dengan kriteria inklusi yaitu masa kerja karyawan ≥ 2 tahun dan bersedia mengikuti penelitian sedangkan untuk kuesioner kepuasan pasien sesudah ISO 9001:2000 di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dilakukan terhadap 69 orang pasien.

4. Tingkat kepuasan kerja karyawan

Delapan prinsip manajemen kualitas merupakan kerangka kerja (*framework*) dalam penerapan ISO 9001:2000 yang akan membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja.

5. ServQual

Metode *ServQual* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

6. Penilaian kinerja pelayanan instalasi rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul

Penilaian kinerja bertujuan untuk mengetahui kinerja dari instalasi rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul saat ini.

7. Penentuan Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan didasarkan pada persepsi pasien dengan memberikan nilai kepentingan dari masing-masing atribut pernyataan mulai dari skala 1 untuk sangat tidak penting sampai dengan skala 4 untuk sangat penting.

8. Penentuan Uji Hipotesis

Uji hipotesis baik untuk kepuasan kerja karyawan maupun kepuasan pasien digunakan uji *paired T-test*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penyusunan Kuesioner

Pernyataan dalam kuesioner untuk karyawan diadaptasi dari delapan prinsip manajemen kualitas sedangkan kuesioner untuk pasien diadaptasi dari Parasuraman *et al* (1988) yang terdiri dari lima dimensi. Delapan prinsip tersebut adalah fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan terus-menerus, pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan. Kelima dimensi dalam metode *ServQual* adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Prinsip tersebut dikembangkan menjadi 43 atribut sedangkan dari lima dimensi dikembangkan menjadi 22 atribut.

2. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 30 responden. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan untuk kuesioner kepuasan kerja karyawan adalah valid karena nilai probabilitas korelasi *sig.(2-tailed)* kurang dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05; sedangkan untuk hasil kuesioner kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang valid, kecuali pada atribut pertanyaan no. 1 dan no. 6 karena nilai probabilitas korelasi *sig.(2-tailed)* lebih besar dari taraf signifikan (α) maka kedua pertanyaan tersebut tidak valid sehingga atribut pertanyaan tersebut harus dibuang.

3. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2007). Dengan bantuan SPSS 13.0 didapat hasil bahwa kuesioner kepuasan kerja karyawan maupun kuesioner kepuasan pasien adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

4. Kepuasan Kerja Karyawan

Sampel yang diambil sejumlah 377 responden dengan pembatasan waktu 2 minggu, setelah itu dihitung jumlah akhir responden yang bersedia mengisi kuesioner sejumlah 163 responden dan responden yang memenuhi kriteria inklusi sejumlah 140 responden.

Perhitungan dimulai dengan mengukur beda rerata antara kepuasan kerja karyawan sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2000 dengan menggunakan uji *paired T-test* dengan bantuan SPSS 13.0. (tabel I)

Tabel I. Hasil Uji Beda Rerata Antara Kepuasan Kerja Karyawan Sebelum Dan Sesudah Penerapan ISO 9001:2000

Prinsip	Rerata		Standar deviasi	Sig.
	Sebelum ISO	Sesudah ISO		
Fokus pada pelanggan	9,56	12,34	3,05	0,000
Kepemimpinan	9,73	13,16	3,95	0,000
Keterlibatan orang-orang	9,54	13,09	3,62	0,000
Pendekatan proses	3,34	4,87	1,58	0,000
Pendekatan sistem terhadap manajemen	4,64	6,88	2,08	0,000
Peningkatan terus menerus	6,04	8,71	2,35	0,000
Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan	4,69	6,87	2,05	0,000
Hubungan pemasok yang saling menguntungkan	4,91	6,76	2,24	0,000
Total	52,48	72,68	17,90	0,000

Hasil menunjukkan adanya hubungan bermakna antara ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan yang diperlihatkan dengan nilai *sig.(2-tailed)* yaitu 0.000 kurang dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kedelapan prinsip manajemen kualitas yang merupakan filosofi dasar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 itu sudah diterapkan secara benar, sehingga salah satu manfaat yaitu peningkatan kepuasan kerja tercapai. Dari penjelasan di atas maka hipotesis diterima.

Selanjutnya dibuat tingkat kepuasan kerja karyawan yang meliputi: tidak puas, puas, dan sangat puas berdasarkan pada rerata dan standar deviasi pada masing-masing prinsip maupun total kedelapan prinsip baik sebelum ataupun sesudah ISO di mana ukuran penyebaran menggunakan $\frac{1}{2}$ SD, karena penggunaan 1 SD memiliki rentang penyebaran yang terlalu lebar sehingga dikhawatirkan ada kemungkinan kriteria puas atau tidak puas yang tidak terukur. Setelah didapat daerah kurve antara tidak puas, puas dan sangat puas; perhitungan selanjutnya menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui adakah beda proporsi tingkat kepuasan kerja karyawan sebelum dan sesudah ISO 9001:2000.

Dari hasil terlihat pada total kedelapan prinsip manajemen kualitas menunjukkan adanya hubungan antara ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul, dibuktikan dengan nilai *sig.* 0.023 kurang dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Sedangkan hasil pada masing-masing prinsip bervariasi, seperti pada prinsip fokus pada pelanggan terdapat hubungan antara ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan dilihat dari nilai *sig.* lebih besar dari taraf signifikan (α), sedangkan untuk prinsip-prinsip lainnya yaitu kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan terus-menerus, pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan menunjukkan tidak terdapat hubungan antara ISO 9001:2000 dengan kepuasan kerja karyawan; hal ini terlihat pada nilai *sig.* yang lebih besar dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

5. Analisis Gap Lima

Penilaian kepuasan dilakukan oleh 69 pasien rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah

Bantul. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua atribut mempunyai hasil yang negatif. Hasil yang negatif menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas. Terdapat tiga atribut yang memiliki nilai negatif paling tinggi, yaitu atribut 13 (Instalasi farmasi menyediakan petugas yang lebih pada jam-jam sibuk) dengan nilai -1,03; atribut 11 (Tenaga kesehatan datang tepat waktu sehingga meminimalkan waktu antri) dengan nilai -0,83 dan atribut 12 (Bila menelpon, anda tidak menunggu lebih dari 3 dering telpon untuk mendapatkan layanan) dengan nilai -0,65.

Tabel II. Rerata Kinerja dan Harapan Setiap Dimensi di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul

Dimensi	Rata-rata		Gap
	Kinerja	Harapan	
Tangibles	3,29	3,59	-0,30
Reliability	3,17	3,78	-0,60
Responsiveness	3,08	3,79	-0,71
Assurance	3,17	3,66	-0,49
Empathy	3,22	3,78	-0,57
Rata-rata	3,19	3,72	-0,53

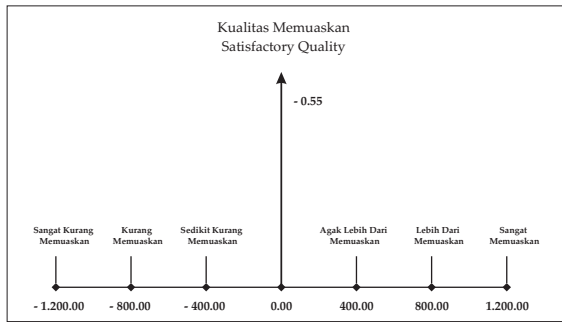
Hasil perhitungan pada kolom Skor *ServQual* menunjukkan hasil *gap* untuk tiap dimensi. *Gap* terbesar terdapat pada dimensi *responsiveness* (-0,71), diikuti dimensi *reliability* (-0,60) dan *emphaty* (-0,57). Dapat dikatakan pasien merasa belum puas dengan pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul terutama pada dimensi *responsiveness*. Pada dimensi *responsiveness*, meskipun merupakan dimensi yang paling diharapkan oleh pasien namun ternyata memiliki kinerja yang dianggap paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini karena respon dari karyawan maupun tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih dirasa kurang oleh pasien, khususnya pasien rawat inap.

6. Analisis Indeks Kualitas Pelayanan

Dengan membandingkan indeks total kualitas pelayanan dengan indeks kualitas pelayanan maksimum dan minimum yang dapat dicapai. Sehingga nilai indeks total kualitas pelayanan dapat diperoleh dengan cara menjumlahkan skor indeks kepuasan seluruh responden sebagai berikut:

$$I_{kj_maksimum} = 100 \times \left[\frac{(22 \times 4)}{22} \right] \times \left[\frac{(4 \times 22) - (1 \times 22)}{22} \right] = 1200$$

$$I_{kj_minimum} = 100 \times \left[\frac{(22 \times 4)}{22} \right] \times \left[\frac{(1 \times 22) - (4 \times 22)}{22} \right] = -1200$$



Gambar 1. Posisi Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan perhitungan diperoleh bahwa indeks total kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul adalah -0,55 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan sedikit kurang memuaskan dan mendekati nilai memuaskan dimana nilai negatif yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul dianggap belum dapat memenuhi harapan pasien dengan indeks total pelayanan maksimum dan minimum berturut-turut adalah 1200 dan -1200.

7. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptif Statistic pada program SPSS *For Windows Release 13* pada penelitian ini menunjukkan nilai minimum '1' dan maksimum '4' serta nilai persentase jawaban terendah pada masing-masing item di setiap dimensi yang dianalisis.

Data kinerja nilai minimum '1' menunjukkan bahwa pasien menilai buruk kinerja pada atribut tersebut, sedangkan nilai maksimum '4' menunjukkan bahwa pasien menilai baik kinerja pada atribut tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan data kinerja persentase jawaban terendah paling tinggi sebesar 1,4% nilai '1' ada pada atribut ketepatan waktu dalam pelayanan, pelayanan via telepon, tidak lebih dari 3 dering telepon, penyampaian informasi secara jelas, dan iklan penerapan ISO 9001:2000. Hal ini berarti masih ada pasien yang merasa kurangnya respon dari pihak RSUD Muhammadiyah Bantul dalam hal waktu antri terlebih untuk layanan pemeriksaan dokter, layanan via telepon yang lambat, penyampaian informasi yang terkadang tidak jelas karena ada pasien yang mengeluhkan kurangnya koordinasi dalam penyampaian informasi antara rekam medis

dengan *customer service*, serta mengenai iklan penerapan ISO 9001:2000 yang dirasa belum dimengerti mengenai manfaatnya bagi pasien. Persentase jawaban terendah paling tinggi sebesar 69,6% nilai '4' terdapat pada atribut tindak lanjut masalah yang terjadi serta memahami kebutuhan pasien tanpa membedakan, hal ini berarti pasien menilai bahwa masalah yang terjadi cepat ditindak lanjuti serta pasien menilai bahwa pihak RSUD Muhammadiyah tidak membedakan dalam hal melayani kebutuhan pasien sehingga dua hal tersebut tidak memerlukan perbaikan.

Pada data harapan nilai minimum '1' menunjukkan bahwa pasien tidak terlalu berharap lebih pada atribut pelayanan tersebut, sedangkan nilai maksimum '4' menunjukkan bahwa pasien sangat berharap agar Instalasi Rawat Inap memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari data harapan persentase jawaban terendah paling tinggi sebesar 2,9% nilai '2' ada pada atribut Ruang tunggu, ruang periksa dan bangsal yang bersih dan nyaman, penampilan karyawan dan tenaga kesehatan yang rapi, iklan penerapan ISO 9001:2000, serta perasaan nyaman dengan perlakuan karyawan maupun tenaga kesehatan dan persentase tertinggi sebesar 44,9% nilai '4' ada pada atribut peralatan dan teknologi modern (misal: komputer), tingkat pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien.

8. Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Setiap Dimensi

Kualitas pelayanan yang dianalisis di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul diwakili oleh lima dimensi kualitas yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Diketahui bahwa harapan pasien yang tinggi belum dapat dipenuhi oleh pihak manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rerata kinerja yaitu 3,19 yang lebih kecil daripada nilai rerata harapan yaitu 3,72 sehingga meninggalkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kinerja yang diterima oleh pasien sebesar -0,53.

Dimensi kualitas yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara berturut-

turut meliputi *responsiveness*, *empathy*, *reliability*, *assurance* dan *tangibles* dengan nilai yang berkisar antara 3,59 sampai dengan 3,79; dengan nilai tertinggi adalah *responsiveness* dan *empathy* yaitu bernilai 3,79 dan 3,78.

9. Analisis kepentingan kinerja

Hasil yang diperoleh dari matriks kepentingan kinerja ini menggambarkan bahwa dimensi pelayanan yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas layanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul adalah dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Reliability* (kehandalan) karena dimensi ini dinilai sangat penting bagi pelanggan sehingga diharapkan dengan upaya perbaikan pada dimensi ini maka pelanggan akan merasa terpuaskan keinginan dan kepentingannya dan pada akhirnya menjadi pelanggan setia bagi RSUD Muhammadiyah Bantul. Di samping itu diharapkan bagi pihak manajemen RSUD Muhammadiyah Bantul dapat membuat kebijakan untuk mengalokasikan sumber daya yang digunakan pada dimensi *Tangible* yang dianggap berlebihan oleh pihak pelanggan untuk kepentingan perbaikan dimensi yang tergolong pada kuadran A (berkonsentrasi di sini).

Menurut penelitian Abdi *et al* (2006), disebutkan bahwa dimensi *Tangible* merupakan dimensi yang paling tidak penting sedangkan dimensi *Reliability* merupakan dimensi paling penting dalam memperhatikan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* memiliki *gap* paling lebar dibanding dimensi yang lainnya. Masih dalam penelitian Abdi *et al* (2006), menurut World Health Organization (WHO) identifikasi *responsiveness* terhadap pasien merupakan kunci dari pengukuran kinerja sistem kesehatan untuk memperoleh hasil yang lebih baik sejak kepuasan pasien menjadi lebih diutamakan dalam pengukuran kebutuhan layanan kesehatan.

Berdasarkan perhitungan uji hipotesis pada kuesioner kepuasan pasien diperoleh nilai *sig* (2-tailed) sebesar 0,000 sehingga hipotesis diterima karena memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Artinya bahwa masih terdapat perbedaan antara

kualitas layanan yang diterima pasien (*perceived quality*) dengan kualitas layanan yang diharapkan (*expected quality*) setelah implementasi ISO. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdi *et al* (2006). Menurut Gaspersz (2006) salah satu manfaat ISO 9001:2000 yang dapat diperoleh yaitu peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas. Akan tetapi peneliti tidak dapat menyimpulkan apakah sudah ada peningkatan setelah penerapan ISO atau belum karena tidak ada pembandingan dengan sebelum penerapan ISO, sehingga diharapkan dengan penelitian ini pihak-pihak terkait dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

KESIMPULAN

1. Terdapat perbedaan rerata tingkat kepuasan kerja karyawan sebelum ISO 9001:2000 yaitu 52,48 dibandingkan dengan rerata tingkat kepuasan kerja karyawan sesudah ISO 9001:2000 yaitu 72,68; sehingga terjadi peningkatan kepuasan kerja karyawan sebelum ISO 9001:2000 dibandingkan sesudah ISO 9001:2000.
2. Terdapat perbedaan antara kualitas layanan yang diterima pasien (*perceived quality*) dengan kualitas layanan yang diharapkan (*expected quality*) setelah implementasi ISO dengan nilai kesenjangan (*gap*) terbesar ada pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), kemudian diikuti dimensi *Reliability*, *Empathy*, *Assurance* dan *Tangibles*.
3. Adanya dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian dalam menetapkan kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan kepada pasien instalasi rawat inap, yaitu Kuadran A (berkonsentrasi di sini) terdiri dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan dimensi *Reliability* (keandalan). Kuadran B (pertahankan prestasi) terdiri dari dimensi *Empathy* (empati). Dimensi yang berada pada Kuadran C (Prioritas rendah) terdiri dari dimensi *Assurance* (jaminan). Sedangkan dimensi *Tangibles* (fasilitas fisik) terdapat pada kuadran D (Berlebihan).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Z., Farbod, E. F., Arezoo, K. 2006. *Measuring Service Quality at Hospitals Affiliated to Iran Medical Sciences University*. Available from <http://www.scribd.com/doc/10210406/Measuring-Service-Quality-at-Hospitals-affiliated-to-Iran-Medical-Sciences-University>. diakses tanggal 25 Februari 2010
- Anonim, 2002, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, Available from http://www.deptan.go.id/buletin/infomutu/des_02r.pdf. Diakses 7 Juli 2009
- Gaspersz, V., 2006, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64
- Setiawan, N., 2009, *Menghitung Ukuran Sampel: Antara Rumus Slovin dan Yamane*. Available from http://nugrahasetiawan.blogspot.com/2009_03_01_archive.html, diakses tanggal 5 Agustus 2009
- Sujarweni, W.V., 2007, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*, Ardana Media, Jogjakarta.

**PETUNJUK BAGI PENULIS
JURNAL MANAJEMEN & PELAYANAN FARMASI**

Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) adalah publikasi ilmiah berkala yang terbit empat kali dalam setahun. JMPF menerima naskah publikasi tentang hasil penelitian dan telaah pustaka yang erat kaitannya dengan bidang ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian. Naskah yang dimuat adalah hasil seleksi yang telah disetujui dewan penyunting dan belum pernah dimuat di penerbitan lain.

Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan huruf Arial no. 12, disusun sistematis dengan urutan sebagai berikut :

1. Judul (dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris)
2. Nama penulis ditulis di bawah judul tanpa gelar dan diikuti nama instansinya
3. Abstrak dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia
4. Kata kunci (keywords) 1-4 kata.
5. Pendahuluan
6. Metodologi
7. Hasil dan pembahasan
8. Kesimpulan
9. Ucapan terima kasih (bila ada)
10. Daftar pustaka

Tata cara penulisan :

1. Abstrak ditulis dengan jarak 1 spasi dan naskah 1,5 spasi, jumlah naskah keseluruhan tidak lebih dari 12 halaman dengan format margin atas dan kiri 4 cm, kanan dan bawah 3 cm dan ukuran kertas A4.
2. Untuk naskah yang berupa telaah pustaka dapat menyesuaikan dengan ketentuan tersebut. Telaah pustaka merupakan artikel review dari jurnal dan atau buku mengenai ilmu manajemen dan pelayanan kefarmasian yang mutakhir.
3. Daftar pustaka disusun berdasarkan abjad
 - a. Buku
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, *Judul Buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.
Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., 2009, *Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
 - b. Bagian dari buku (chapter)
Nama belakang penulis chapter, singkatan nama depan., tahun, judul chapter in (dalam), nama belakang pengarang buku, singkatan nama depan pengarang buku., *judul buku*, edisi buku, penerbit, alamat penerbit.
Schumock, G.T., and Wong, G., 2009, *Business Planning for Pharmacy Program in Deselle, S.P., dan Zgarrick, D.P., Pharmacy Management*, 2nd Ed., McGraw-Hill, New York.
 - c. Artikel dalam jurnal
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul artikel, *Nama jurnal*, bulan, Volume, Nomor (edisi), halaman.
Plianbangchang, P., Jetiyanon, K., Suttaloung, C., Khumchuen, L., 2010, Physicians' generic drug prescribing behavior in district hospitals : a case of Phitsanulok, Thailand, *Pharmacy Practice*, Jul-Sep;8(3):167-172.
 - d. Skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian
Nama belakang penulis, singkatan nama depan., tahun, judul skripsi/tesis /disertasi/laporan penelitian, *Skripsi/Tesis/ Disertasi/Laporan Penelitian*, alamat penerbit.
Hartati, T., 2003, Kualitas Hidup Penderita DM Tipe 2: Perbandingan Antara Penderita Kadar Gula Darah Terkendali dan Tidak Terkendali, *Tesis*, program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
 - e. Makalah dalam jurnal online
Wildes, K.F., Greisinger, A., dan O'Malley, K.J., 2007, *Measurement in Practice: Review of Quality of Life Measures for Patients with Diabetes*, http://www.hsrd.research.va.gov/for_researchers/measurement/practice/tfdiabetes.cfm, diakses 7 September 2008.

Naskah yang diterima akan dikoreksi, diberi catatan dan dikirimkan kembali kepada penulis apabila belum memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dilakukan pembetulan, kemudian penulis mengirimkan lagi naskah yang telah dibetulkan. Penulis naskah akan menerima terbitan satu eksemplar.

Naskah dapat dikirimkan ke :

Sekretariat Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. d/a Bagian Farmasetika
Fakultas Farmasi UGM
Sekip Utara Yogyakarta, 55281
Via Email : jmpf@ugm.ac.id
dengan mencantumkan alamat lengkap dan alamat koresponden.

Secara online melalui :
<http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id>