

**ANALISIS KEPUASAN  
PASIENT RAWAT JALAN MENGGUNAKAN KAISER MEYER OLKIN UNTUK  
PEMBELIAN OBAT KEMBALI DI RSUD  
KOTA MAKASSAR**

**SATISFACTION ANALYSIS  
OUTPATIENT PATIENTS USING KAISER MEYER OLKIN TO BUY DRUGS  
BACK AT THE HOSPITAL  
MAKASSAR CITY**

**Imran Iskandar<sup>1</sup>**

Universitas Pancasakti  
Makassar<sup>1</sup>

email:

[indankji98@gmail.com](mailto:indankji98@gmail.com)

**\*Pertiwi Ishak<sup>2</sup>**

Universitas Pancasakti  
Makassar<sup>4</sup>

email:

[pertiwi.ishak@unpacti.ac.id](mailto:pertiwi.ishak@unpacti.ac.id)

**Abstrak:** Pelayanan yang maksimal merupakan bagian yang perlu dipertimbangkan demi terbangunnya kepuasan pasien rumah sakit. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam pembelian obat pada RSUD kota Makassar. Untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Data penelitian diperoleh dengan penyebaran kuisioner terhadap 40 orang pasien rawat jalan yang sedang berobat di rumah sakit. Data penelitian dilakukan uji Analisis factor dalam program aplikasi SPSS.

**Kata Kunci:** Pasien rawat jalan, Uji analisis Faktor, Aplikasi SPSS

**Abstract:** Maximum service is a part that needs to be considered in order to build hospital patient satisfaction. This research was conducted with the aim to determine the effect of service quality on outpatient patient satisfaction in purchasing drugs at Makassar City Hospital. To determine the effect of hospital image on outpatient patient satisfaction. This research is a quantitative research type. The research data was obtained by distributing questionnaires to 40 outpatients who were being treated at the hospital. The research data was tested by factor analysis in the SPSS application program.

**Keywords:** Outpatient, Factor analysis test, SPSS application

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit memiliki peran penting dalam sistem perawatan kesehatan. Rumah sakit adalah institusi yang memiliki pelayanan medis yang terorganisir, staf medis yang profesional, fasilitas rawat inap, dan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari. Berorientasi dari cara tradisional pada perawatan individu, sehingga rumah sakit semakin menjamur di masyarakat, menempa hubungan lebih dekat dengan bagian-bagian lain dari sektor kesehatan dan masyarakat dalam upaya untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk promosi dan perlindungan status kesehatan individu dan kolektif.

Memberikan pelayanan yang maksimal merupakan bagian yang perlu dipertimbangkan demi terbangunnya kepuasan pasien rumah sakit. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu instansi kesehatan untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azrul, 2015).

Citra adalah kumpulan dari kepercayaan, kesan-kesan, dan daya ingat yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu objek. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek, sangat ditentukan oleh citra dari objek tersebut. Citra perusahaan juga merupakan persepsi masyarakat

terhadap perusahaan atau produk perusahaan. Citra terbentuk berdasarkan atas pengetahuan dan informasi yang diterima oleh seseorang, atau bisa dikatakan bahwa citra suatu objek berawal dari pengetahuan dan sikap seseorang terhadap objek tersebut sedangkan pengetahuan dan sikap tersebut dipengaruhi oleh informasi yang diterima. (Kotler dan Keller., 2016)

Menurut (Pohan, 2017) bahwa tersedianya pegawai yang baik dalam melayani pasien merupakan faktor penentu utama kesuksesan Rumah Sakit selama melayani pasien. Sehingga kenyamanan pasien sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya seperti sopan, ramah dan menarik. Disamping itu, pegawai Rumah Sakit yang melayani harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pasien. Cara kerjanya pun harus cepat dan cekatan dengan tetap memperhatikan prosedur keamanan pasien sehingga pasien dapat semakin tertarik.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh faktor Kepuasan terhadap keputusan membeli obat ulang pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kota Makassar.

## **METODE**

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Beberapa pasien sebagai customer akan memperoleh informasi atau mencari informasi yang akan merubah keputusan tempat pembelian

obat tersebut (Minh Thoa N. T., et al., 2013.). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kota Makassar selama bulan Agustus sampai dengan November 2022. Jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan konsep rancangan *cross sectional Study*.

### **Populasi dan Sampel**

Untuk memperoleh sejumlah data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka diperlukan objek penelitian yang disebut populasi. Populasi pasien yang melakukan rawat jalan di Kota Makassar sangat banyak, sehingga sampel yang di gunakan hanya dalam penelitian ini sebanyak 40 pasien rawat jalan yang ada di RSUD Kota Makassar. Adapun responden dilakukan menggunakan metode purposive sampling dengan karakteristik :

- a. Pasien menggunakan Faskes
- b. Pasien yang mendapatkan rawat jalan saat dilakukan penelitian.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Observasi**

Dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap obyek RSUD di Kota Makassar, sehingga observasi berada Bersama obyek yang diamati. Data yang diperoleh melalui

observasi dapat digunakan peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

#### **b. Wawancara**

Wawancara dilakukan peneliti untuk mendapatkan keterangan awal atas kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan rumah sakit yang ada di Kota Makassar.

#### **c. Kuesioner**

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas 3 yakni kuesioner tentang kualitas pelayanan (x1) yang dijabarkan dalam 5 pernyataan, kuesioner tentang citra rumah sakit (x2) yang dijabarkan dalam 5 pernyataan, dan kuesioner kepuasan pasien (X3) yang dijabarkan dalam 5 pernyataan. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur menggunakan skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS).

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Interpretasi Analisa Faktor**

#### **a. KMO and Bartlett's Test**

Tabel output Kaiser Meyer Olkin (KMO) and Bartlett's Test, menunjukkan untuk mengetahui kelayakan dari suatu variable, apakah data ini dapat diproses atau tidak ?.

Jika nilai KMO lebih besar dari 0.50, maka teknik analisis factor dapat dilanjutkan, berdasarkan output dari table di bawah ini diketahui nilai KMO sebesar  $0.533 > 0.50$  dan signifikansi (sig)  $0.000 < 0.05$ , maka analisis factor dalam penelitian ini dapat dilanjutkan.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,533
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	195,668
	df	105
	Sig.	,000

Tabel 1. KMO

#### b. Anti Image Matrices

Anti Image Matrices berguna untuk mengetahui dan menentukan variable mana saja yang layak di pakai dalam Analisa faktor. Dari table di bawah ini terdapat kode huruf (a) yang artinya tanda untuk Measure of Sampling Adequacy (MSA). Diketahui nilai MSA dari masing masing yang di teliti adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang optimal dapat terwujud jika Staf Rumah Sakit memiliki kredibilitas dan kompetensi, sebesar = 0.537
2. Saya dapat dilayani dengan sigap atau cepat karena adanya kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam melayani pasien, sebesar = 0.545

3. Lokasi RS mudah dijangkau dan ketersediaan tempat parkir kendaraan, sebesar = 0.708
4. Ketersediaan sarana pendukung pelayanan berupa ketersediaan AC maupun fasilitas pendukung lainnya, sebesar = 0.576
5. Saya merasa nyaman selama proses pelayanan di RS atas kelengkapan fasilitas dan keramahan petugas Staf di bagian farmasi, sebesar = 0.685
6. Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, suasana pelayanan yang nyaman harus terus dipertahankan, sebesar = 0.625
7. Obat yang terlalu mahal tidak akan dapat terjangkau oleh semua pasien Di Rumah Sakit, sebesar = 0.680
8. Adanya ketersedianya obat sesuai resep di berikan di Rumah Sakit, sebesar = 0.575

#### c. Communalities

Tabel Communalities ini menunjukkan nilai variable yang di teliti apakah mampu menjelaskan faktor atau tidak. Variable dianggap mampu menjelaskan faktor jika nilai extraction  $> 0.50$ . Berdasarkan output yang di dapatkan diketahui mayoritas variable lebih besar dari 0.50 dan hanya 1 yang di bawah 0.50, yang berarti dapat disimpulkan dapat di pakai untuk menjelesakan faktor.

#### d. Total Variance Explained

Total variansi Explained menunjukkan nilai masing – masing variable yang di analisis. Dalam penelitian ini ada 6 variable atau komponen yang di analisis. Ada 2 macam analisis untuk menjelaskan suatu varian, pada varian initial Eigenvalues menunjukkan vektor yang terbentuk. Apabila semua factor dijumlahkan menunjukkan jumlah variable (yaitu  $3.900 + 2.029 + 1.565 + 1.266 + 1.180 + 1.095 + 0.911 + 0.637 + 0.580 + 0.474 + 0.434 + 0.341 + 0.305 + 0.174 + 0.108 = 14.999$  jika di bulatkan menjadi 15 variable ), sedangkan pada bagian extraction sums of squared loadings menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya factor terbentuk, pada hasil yang didapatkan ada 6 variasi vektor, jadi berdasarkan table output Total Variance Explained pada bagian Initial Eigenvalues, maka ada 2 faktor yang mempengaruhi dari 6 variable yang memiliki nilai  $>1$

#### 9. Scree Plot

Sebuah grafik yang menggambarkan titik titik komponen yang memiliki Eigenvalues  $> 1$  dan dapat diartikan ada 6 faktor yang dapat terbentuk.

#### 10. Komponent Matrix

Komponent matrix ini menunjukkan nilai korelasi terhadap variable dan

factor yang terbentuk, di table ini menunjukkan bahwa nilai variable jika component  $> 0.3 - 0.4$ , dinyatakan dapat di kelompokkan berdasarkan factor sehingga dapat berkorelasi dan nilai yang dikelompokkan yang tinggi dinyatakan sangat mempengaruhi. Dalam kasus ini factor yang memiliki nilai yang sangat tinggi dari pengelompokkan component sehingga berkorelasi adalah :

1. Variabel Tenaga kesehatan di bidang farmasi dalam memberikan pelayanan memiliki profesionalisme kerja yang tinggi, Berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.464 dan component 4 sebesar 0.570.
2. Variabel Saya di layani dengan ramah dan cepat dengan penyampaian informasi yang akurat pada setiap keluhan penyakit yang saya alami atau resep yang di bawa, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.433 dan component 2 dengan nilai 0.628.
3. Variabel Pelayanan yang optimal dapat terwujud jika Staf Rumah Sakit memiliki kredibilitas dan kompetensi, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.606 dan component 2 dengan nilai 0.599.

4. Variabel Tenaga Rumah sakit dibidang farmasi selalu memberikan support sebagai bentuk kepedulianya pada penyakit yang saya alami, berkorelasi dengan component 3 dengan nilai 0.362, component 4 dengan nilai 0.579, component 5 dengan nilai 0.434 dan component 6 dengan nilai 0.305.
5. Variable Saya dapat dilayani dengan sigap atau cepat karena adanya kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam melayani pasien, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.662 dan component 3 dengan nilai 0.614.
6. Variable Lokasi RS mudah dijangkau dan ketersediaan tempat parkir kendaraan, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.754.
7. Variabel Kesopanan dan keramahan tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.347, component 2 dengan nilai 0.365, component 3 dengan nilai 0.408 dan component 5 dengan nilai 0.558.
8. Variabel Ketersediaan sarana pendukung pelayanan berupa ketersediaan AC maupun fasilitas pendukung lainnya, berkorelasi dengan component 2 dengan nilai 0.581, component 4 dengan nilai 0.348 dan component 6 dengan nilai 0.398
9. Variabel Adanya inovasi memberikan pola baru dalam pelayanan sehingga menimbulkan ketepatan waktu melayani pasien dengan menggunakan system aplikasi antrean, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.637 dan component 6 dengan nilai 0.399.
10. Variabel Saya merasa nyaman selama proses pelayanan di RS atas kelengkapan fasilitas dan keramahan petugas Staf di bagian farmasi, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.619, component 3 dengan nilai 0.325 dan component 5 dengan nilai 0.344.
11. Variabel Staf Rumah Sakit di bidang farmasi bersedia memberikan perhatian yang cukup dalam mendengarkan keluhan dan memberikan keterangan se jelas-jelasnya kepada pasien. berkorelasi dengan component 4 dengan nilai 0.547 dan component 6 dengan nilai 0.707.
12. Variabel Adanya kompetensi yang dimiliki tenaga staf Rumah sakit di bidang farmasi menghilangkan keraguan saya untuk datang membeli obat di RS, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.408, component 2 dengan nilai 0.587,

component 3 dengan nilai 0.396, dan component 5 dengan nilai 0.307.

13. Variabel Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, suasana pelayanan yang nyaman harus terus dipertahankan, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.551, component 3 dengan nilai 0.376, dan component 5 dengan nilai 0.402.
14. Variabel Obat yang terlalu mahal tidak akan dapat terjangkau oleh semua pasien Di Rumah Sakit, berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.482, dan component 2 dengan nilai 0.351.
15. Variabel Adanya ketersedianya obat sesuai resep di berikan di Rumah Sakit. berkorelasi dengan component 1 dengan nilai 0.645, dan component 3 dengan nilai 0.564.

#### **11. Rotated Component Matrix**

Untuk memastikan suatu variable masuk dalam kelompok dominan nilai korelasi yang terbesar, maka akan diamati nilai yang terbesar berdasarkan component/faktor pada table.

1. Variabel Tenaga kesehatan di bidang farmasi dalam memberikan pelayanan memiliki profesionalisme kerja yang tinggi dengan factor 3 = 0.531, factor 3 = 0.342 dan factor 5 = 0.428, maka bisa disimpulkan factor 3 masuk dalam kelompok ini.
2. Variabel Saya di layani dengan ramah dan cepat dengan

penyampaian informasi yang akurat pada setiap keluhan penyakit yang saya alami atau resep yang di bawa, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.702

3. Variabel Pelayanan yang optimal dapat terwujud jika Staf Rumah Sakit memiliki kredibilitas dan kompetensi, dengan factor 1 = 0.774, dan factor 3 = 0.448 maka bisa disimpulkan factor 1 masuk dalam kelompok ini.
4. Variabel Tenaga Rumah sakit dibidang farmasi selalu memberikan support sebagai bentuk kepedulianya pada penyakit yang saya alami, hanya memiliki 1 yaitu factor 5 = 0.886
5. Variable Saya dapat dilayani dengan sigap atau cepat karena adanya kelengkapan fasilitas yang digunakan dalam melayani pasien, dengan factor 2 = 0.347, dan factor 3 = 0.839 maka bisa disimpulkan factor 3 masuk dalam kelompok ini.
6. Variable Lokasi RS mudah dijangkau dan ketersediaan tempat parkir kendaraan, dengan factor 2 = 0.788, dan factor 3 = 0.305 maka bisa disimpulkan factor 2 masuk dalam kelompok ini.
7. Variabel Kesopanan dan keramahan tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.855



8. Variabel Ketersediaan sarana pendukung pelayanan berupa ketersediaan AC maupun fasilitas pendukung lainnya, dengan factor 1 = 0.512, factor 3 = 0.330, factor 4 = 0.311, dan factor 5 = 0.404 maka bisa disimpulkan factor 1 masuk dalam kelompok ini.
  9. Variabel Adanya inovasi memberikan pola baru dalam pelayanan sehingga menimbulkan ketepatan waktu melayani pasien dengan menggunakan system aplikasi antrean, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.707
  10. Variabel Saya merasa nyaman selama proses pelayanan di RS atas kelengkapan fasilitas dan keramahan petugas Staf di bagian farmasi, dengan factor 2 = 0.446, dan factor 4 = 0.676 maka bisa disimpulkan factor 4 masuk dalam kelompok ini.
  11. Variabel Staf Rumah Sakit di bidang farmasi bersedia memberikan perhatian yang cukup dalam mendengarkan keluhan dan memberikan keterangan se jelas-jelasnya kepada pasien, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.920
  12. Variabel Adanya kompetensi yang dimiliki tenaga staf Rumah sakit di bidang farmasi menghilangkan keraguan saya untuk datang membeli obat di RS, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.814
  13. Variabel Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, suasana pelayanan yang nyaman harus terus dipertahankan, dengan factor 1 = 0.512, factor 2 = 0.463, dan factor 5 = 0.439, maka bisa disimpulkan factor 1 masuk dalam kelompok ini.
  14. Variabel Obat yang terlalu mahal tidak akan dapat terjangkau oleh semua pasien Di Rumah Sakit, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.653
  15. Variabel Adanya ketersedianya obat sesuai resep di berikan di Rumah Sakit, hanya memiliki 1 factor yaitu 0.825
- 12. Component Transformastion Matrix**
- Patokan untuk menentukan nilai harus lebih besar dari 0.5, maka dari itu bisa disimpulkan berdasarkan table component transformation matrix bahwa, layak untuk merangkum ke 15 variable yang ada.
- KESIMPULAN**
- Berdasarkan hasil penelitian ini dan pengujian factor, kami menyimpulkan setiap variable ada nilai factor yang paling besar, sehingga sangat mempengaruhi dari variable yang ada, akan



tetapi secara keseluruhan dari 15 variabel yang ada dan factor 6 dapat mempengaruhi kinerja dari rumah sakit ini.

## **REFERENSI**

- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga.*
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.*
- Minh Thoa N. T., Thanh N. X. , Nguyen Thi Kim Chuc N. T., Lindholm L. (2013). *The impact of economic growth on health care utilization: alongitudinal study in rural Vietnam. International Journal for Equity inHealth.*
- Azrul, Azwar. 2015. *Pengantar Admisnistrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara*