PREDIKSI
Jurnal Administrasi & Kebijakan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Samarinda

Sarjito. Mirlana. D.E., Bilyastuti. M.P. (2026). Kualitas Layanan Antarmu (Layanan Antar Obat Gratis) Terhadap Kepuasan Publik. *Prediksi. Vol. 25 (2) 454-463.*

Kualitas Layanan Antarmu (Layanan Antar Obat Gratis) Terhadap Kepuasan Publik

Sarjito[1], Dendy Eta Mirlana[2]*, Mai Puspadyna Bilyastuti[3]
[1,2,3] *Universitas Merdeka Malang PDKU Ponorogo*
Email: [1]joyo77sarjito@gmail.com, [2]dendy.mirlana@unmer.ac.id, [3]mai.bilyastuti@unmer.ac.id

INFORMASI ARTIKEL
Riwayat Artikel:
Received:
30 Mei 2026
Received in revised form:
30 Juni 2026
Accepted:
27 Juli 2026
Keyword:
Service Quality, Public Satisfaction, SERVQUAL, Service Innovation, Healthcare Services
Kata Kunci:
Kualitas Layanan, Kepuasan Publik, SERVQUAL, Inovasi Pelayanan, Layanan Kesehatan

ABSTRACT
The rapid development of healthcare services requires innovations that not only improve efficiency but also enhance patient satisfaction. One of the common problems experienced by outpatients is the long waiting time for medication collection at hospital pharmacy installations. To address this issue, RSU Muhammadiyah Ponorogo introduced AntarMU (Antar Obat Muhammadiyah), a free medicine delivery service that enables patients to receive their medications directly at home without having to wait at the hospital. This study aims to analyze the effect of AntarMU service quality on public satisfaction. The research employed a quantitative method with a cross-sectional design. Data were collected through structured questionnaires distributed to 94 respondents who had utilized the AntarMU service at the outpatient clinic of RSU Muhammadiyah Ponorogo. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The findings revealed that all dimensions of service quality simultaneously had a significant effect on public satisfaction, with a significance value of 0.000 (<0.05). Among the five dimensions, empathy was identified as the most dominant factor influencing patient satisfaction. The study concludes that improving the quality of AntarMU services significantly contributes to increasing public satisfaction and may serve as a reference for the development of patient-oriented healthcare service innovations in hospitals.

ABSTRAK
Perkembangan pelayanan kesehatan menuntut adanya inovasi yang mampu meningkatkan efisiensi sekaligus kepuasan pasien. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi pasien rawat jalan ialah lamanya waktu tunggu pengambilan obat di instalasi farmasi rumah sakit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, RSU Muhammadiyah Ponorogo menghadirkan inovasi layanan AntarMU (Antar Obat Muhammadiyah), yaitu layanan antar obat gratis yang memungkinkan pasien menerima obat di rumah secara langsung tanpa menunggu di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan AntarMU terhadap kepuasan publik. Penelitian memakai metode kuantitatif melalui desain cross sectional dengan data didapatkan lewat menyebar kuesioner ke 94 responden pengguna layanan AntarMU di Poli Rawat Jalan RSU Muhammadiyah Ponorogo. Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness. Data dianalisis melalui regresi linear berganda dengan hasilnya secara simultan semua dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Dimensi empathy menjadi variabel yang sangat mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian bahwa peningkatan kualitas layanan AntarMU berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan publik serta dapat menjadi rujukan bagi pengembangan inovasi pelayanan kesehatan berbasis kebutuhan pasien di rumah sakit

This is an open access article under the CC BY-SAlicense

* Corresponding author: dendy.mirlana@unmer.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan termasuk sektor publik yang dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Rumah sakit tidak lagi sebatas mengutamakan aspek kuratif, namun pula dituntut bisa memberi layanan secara efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pasien. Mengacu pada UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, terdapat tanggung jawab rumah sakit untuk menyelenggarakan layanan kesehatan menyeluruh berupa upaya preventif, promotif, rehabilitative serta kuratif. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur yang sifatnya krusial untuk menilai seberapa berhasilnya penyelenggaraan layanan kesehatan.

Secara intinya kualitas pelayanan menggambarkan kapasitas dari pihak penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan sekaligus harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dengan tingkat yang baik bisa memengaruhi kepercayaan, persepsi, hingga kepuasan pasien pada layanan yang diterima. Zeithaml et al., (1990) memberikan penjelasan bahwa ada lima dimensi servqual yang bisa dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan berupa *assurance, reliability, empathy tangibles* serta *responsiveness*. Kelimanya menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan rumah sakit.

Layanan kefarmasian termasuk unsur yang sifatnya krusial di sistem pelayanan kesehatan rumah sakit dengan mengutamakan pasien. Mengacu pada aturan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yang dimuat dalam Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 (2016), memberikan penjelasan bahwa fokus layanan kefarmasian bukan sebatas terhadap pengelolaan obat sebagai produk, namun pula pemberian layanan dengan memprioritaskan kenyamanan, keselamatan, serta kebutuhan pasien. Seiring meningkatnya jumlah kunjungan pasien di rumah sakit, pelayanan farmasi sering menghadapi permasalahan berupa panjangnya antrean dan lamanya waktu tunggu pengambilan obat, khususnya pada layanan rawat jalan. Kondisi tersebut berkemungkinan memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menurunkan kualitas layanan.

Permasalahan waktu tunggu pelayanan obat juga menjadi perhatian dalam standar pelayanan minimal rumah sakit. Secara ringkas Kepmenkes RI No. 129/MENKES/SK/II/2008 menetapkan bahwasanya menjadi maksimum ≤ 30 menit waktu tunggu pelayanan obat, sedangkan ≤ 60menit untuk obat racikan. Namun, peningkatan jumlah pasien sering kali menyebabkan rumah sakit mengalami kesulitan dalam memenuhi standar tersebut. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan efisiensi distribusi obat sekaligus memberikan kenyamanan bagi pasien.

Sebagai salah satu rumah sakit tipe C di Kabupaten Ponorogo, RSU Muhammadiyah Ponorogo menghadapi tantangan serupa dalam pelayanan kefarmasian rawat jalan. Tingginya jumlah pasien menyebabkan meningkatnya kepadatan antrean pengambilan obat di depo farmasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, RSU Muhammadiyah Ponorogo mengembangkan inovasi layanan *AntarMU* (*Antar Obat Muhammadiyah*), yaitu layanan antar obat gratis untuk pasien rawat jalan yang mulai dioperasikan sejak tahun 2019. Melalui layanan ini, pasien tidak lagi perlu lama menunggu di rumah sakit karena obatnya dapat dikirim langsung ke rumah pasien. Inovasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan lebih responsif atas kebutuhan khalayak luas.

Sejumlah penelitian sebelumnya didapatkan hasil terdapatnya hubungan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Ursula dan Saryatmo (2024) dalam penelitiannya didapatkan hasil yaitu ada pengaruh positif signifikan dari semua dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di rumah sakit daerah. Marhawati (2022) memberikan penjelasan bahwa dimensi empathy serta

responsiveness berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, yang menunjukkan pentingnya kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian individual serta respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit, kajian mengenai kualitas layanan distribusi obat berbasis layanan antar (delivery service) pada instalasi farmasi rumah sakit daerah, masih relatif terbatas sehingga perlu diadakannya penelitian lanjutan. Maka dari hal tersebut, pelaksanaan penelitian ini mempunyai kebaruan (*novelty*) sebab membahas pengaruh kualitas layanan antar obat terhadap kepuasan publik melalui inovasi pelayanan farmasi berbasis layanan pengantaran obat gratis di RSU Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini tujuannya menganalisis tingkat kualitas layanan *AntarMU*, tingkat kepuasan pasien pengguna layanan, serta pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik. Pendekatan kuantitatif ditambah dengan memanfaatkan model analisis regresi linear berganda berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* akan digunakan pada penelitian ini. Hasilnya bisa memberi kontribusi secara teoritis untuk mengembangkan kajian manajemen pelayanan kesehatan sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk rumah sakit agar bisa mendorong peningkatan kualitas inovasi layanan kefarmasian berbasis kebutuhan pasien

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data statistik. Sementara itu, desain *cross-sectional* digunakan untuk mengamati hubungan antara variabel independen dan dependen pada satu waktu tertentu tanpa adanya tindak lanjut pengamatan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan AntarMU terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Muhammadiyah Ponorogo. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan AntarMU, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien pengguna layanan tersebut.

Penelitian dilaksanakan di RSU Muhammadiyah Ponorogo, khususnya pada pasien rawat jalan yang menggunakan layanan AntarMU. Pengumpulan data dilakukan pada bulan September 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan layanan AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo. Berdasarkan data penggunaan layanan AntarMU selama periode Januari–Juli 2024, jumlah populasi penelitian sebanyak 1.641 pasien.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% (e = 0,1). Rumus penentuan sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan jumlah populasi sebanyak 1.641 pasien dan tingkat kesalahan sebesar 10%, diperoleh:

$$n = \frac{1641}{1 + 1641(0{,}1)^2}$$

$$n = 94{,}25$$

Pembulatan menjadi 94 orang responden

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel ditetapkan sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden.

Responden penelitian ditentukan berdasarkan kriteria inklusi, yaitu: (1) bersedia menjadi responden dengan memberikan persetujuan melalui *informed consent*; (2) merupakan pasien rawat jalan yang menggunakan layanan antar obat gratis AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo; dan (3) berusia 17 tahun atau telah menikah sampai dengan usia 65 tahun. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang memiliki keterbatasan fisik dan mental serta pasien yang tidak dapat membaca dan menulis.

Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner tertutup. Instrumen penelitian terdiri atas dua bagian, yaitu instrumen kualitas layanan AntarMU dan instrumen kepuasan pasien. Instrumen kualitas layanan AntarMU terdiri atas 25 item pernyataan yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Masing-masing dimensi terdiri atas lima item pernyataan. Sementara itu, instrumen kepuasan pasien terdiri atas 10 item pernyataan, sehingga keseluruhan instrumen penelitian terdiri atas 35 item pernyataan.

Pengukuran variabel menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban. Pada variabel kualitas layanan, pilihan jawaban terdiri atas Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju dengan skor berturut-turut 1, 2, 3, dan 4. Pada variabel kepuasan pasien, pilihan jawaban terdiri atas Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Puas, dan Sangat Puas dengan skor 1, 2, 3, dan 4. Seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian bersifat *favourable*.

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama, instrumen penelitian diuji coba kepada 30 pasien rawat jalan pengguna layanan AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (*df*) = *n* – 2. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel dan bernilai positif. Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Data yang terkumpul selanjutnya diolah melalui tahap *editing*, *coding*, dan *scoring*. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat dan analisis regresi linear berganda. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi kualitas layanan AntarMU terhadap kepuasan pasien. Dalam model regresi, *reliability* (X1), *assurance* (X2), *tangibles* (X3), *empathy* (X4), dan *responsiveness* (X5) digunakan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi (R^2) pada tingkat signifikansi 5%.

Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian. Sebelum pengumpulan data dilakukan, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta diminta memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Identitas responden tidak dicantumkan dalam instrumen penelitian dan seluruh informasi yang diperoleh dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pelaksanaan uji validitas dimaksudkan dalam rangka melihat tingkat ketepatan instrumen penelitian untuk mengukur variabel penelitian. Pengujiannya melalui cara memperbandingkan r-hitung dengan r-tabel pada tingkat sig. 0,05 dengan sebanyak 15 orang responden uji coba. Berdasarkan distribusi r-tabel, diperoleh nilai 0,514. Instrumen disebut valid saat r-hitung memiliki nilai > 0,514.

Hasil pengujian didapatkan semua item variabel penelitian memiliki r-hitung yang melebihi r-tabel. Maka dari hal tersebut, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner valid serta layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

Uji reliabilitas selanjutnya dilaksanakan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Mengacu pada uji yang dilaksanakan, diperoleh Cronbach's Alpha 0,822 > 0,60, untuk itu instrumen penelitian dinyatakan reliabel serta mempunyai tingkat konsistensi baik untuk pengukuran variabel yang diteliti.

Statistik Deskriptif Responden

Responden pada penelitian ini memiliki karakteristik berupa kebanyakan pengguna layanan AntarMU adalah perempuan yaitu 66,0% atau sejumlah 62 responden, sementara laki-laki ada 34,0% atau sejumlah 32 responden. Kebanyakan responden berdasarkan kelompok usia ada pada usia kisaran 26–35 tahun sejumlah 54 responden (57,4%). Dari aspek pendidikan terakhir, kebanyakan lulusan SMA ada sejumlah 53 responden (56,4%), sedangkan berdasarkan pekerjaan, kebanyakan responden berupa pegawai swasta sebanyak 29 responden (30,9%).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan AntarMU banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif dengan tingkat mobilitas yang relatif tinggi. Dominasi responden perempuan juga mengindikasikan bahwa perempuan berperan cukup besar untuk pengelolaan kebutuhan kesehatan keluarga, termasuk pengambilan dan penerimaan obat.

Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel kualitas layanan memperlihatkan kebanyakan responden menilai kualitas layanan AntarMU berkategori "cukup baik" sebanyak 49 responden (52,1%), sedangkan 43 responden (45,7%) menilai "baik". Pada dimensi responsiveness, mayoritas responden memberikan penilaian "baik" sebesar 52,1%, sedangkan dimensi tangible dan reliability cenderung memperoleh penilaian "cukup baik".

Pada variabel kepuasan publik, sebagian besar responden menyatakan "cukup puas" terhadap layanan AntarMU sebanyak 58 responden (61,7%), sedangkan 30 responden (31,9%) menyatakan "puas". Dimensi assurance memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan kategori "puas" sebesar 58,5%. Namun demikian, pada dimensi responsiveness masih terdapat responden yang menyatakan "kurang puas" sebesar 36,2%.

Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan AntarMU telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang cukup memuaskan bagi pasien. Akan tetapi, masih ada aspek pelayanan yang masih harus ditingkatkan, terutama terkait daya tanggap petugas serta konsistensi pelayanan.

Uji Asumsi dan Analisis Hubungan Variabel

Analisis tabulasi silang memperlihatkan ada kecenderungan hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan publik. Responden yang menilai baik kualitas layanan AntarMU cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan untuk kategori "cukup" atau

"kurang". Uji Pearson Chi-Square didapatkan hasil dengan sig. 0,000 (<0,05), atau bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan publik berhubungan signifikan.

Hasil tabulasi silang pada masing-masing dimensi SERVQUAL juga memperlihatkan pola yang relatif serupa. Dimensi empathy serta responsiveness memperlihatkan hubungan cukup kuat terhadap kepuasan publik. Responden yang menilai petugas memiliki empati dan daya tanggap yang baik cenderung menyatakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, dimensi tangible menunjukkan hubungan yang relatif lebih lemah dibandingkan dimensi lainnya.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan diadakannya analisis regresi linear berganda dalam rangka melihat pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan pada kepuasan publik secara parsial ataupun simultan. Sehingga didapatkan persamaan regresi, yaitu:

$$Y = 0.689 + 0.202X_1 + 0.100X_2 - 0.047X_3 + 0.249X_4 + 0.142X_5$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel assurance, reliability, responsiveness serta empathy mempunyai arah pengaruh positif pada kepuasan publik. Sementara itu, variabel tangible memiliki koefisien negatif, yang mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik belum memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dihasilkan sig. 0,000 (<0,05) dengan nilai Fhitung sebesar 7,741. Hal ini memperlihatkan dimensi kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan publik pengguna layanan AntarMU memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Hasil yang ada memperlihatkan kualitas layanan termasuk faktor penting untuk membentuk persepsi kepuasan pasien pada inovasi layanan kesehatan berbasis distribusi obat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square sejumlah 0,305 memperlihatkan variabel kualitas layanan bisa menerangkan varians kepuasan publik sejumlah 30,5%, sedangkan sebagiannya lagi sejumlah 69,5% dipengaruhi faktor yang lainnya selain yang diteliti dalam model penelitian.

Nilai tersebut memperlihatkan walaupun ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan, tetapi kepuasan pasien dipengaruhi pula oleh faktor yang lainnya, contohnya kondisi kesehatan pasien, waktu pengiriman obat, komunikasi tenaga kesehatan, maupun pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial didapatkan hasil yaitu sebatas dimensi empathy yang signifikan pengaruhnya pada kepuasan publik dengan sig. 0,004 (<0,05). Untuk dimensi reliability (0,073), assurance (0,237), tangible (0,606), dan responsiveness (0,221) secara parsial terhadap kepuasan publik tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Dominannya pengaruh dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien menjadi faktor utama penentuan kepuasan pengguna layanan AntarMU. Menilik dari pelayanan kesehatan, pasien tidak sebatas menilai aspek teknis pelayanan, namun kualitas interaksi interpersonal yang diberikan oleh petugas layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan perlu didukung oleh pendekatan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada

kebutuhan pasien. Keberhasilan layanan AntarMU bukan sebatas ditentukan efisiensi distribusi obat, namun kemampuan petugas menciptakan komunikasi dan hubungan yang baik dengan pasien.

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian memperlihatkan kebanyakan responden menilai kualitas layanan AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo berkategori "cukup baik" sebesar 52,1%, sedangkan 45,7% responden menilai "baik". Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan antar obat gratis yang diterapkan rumah sakit telah mampu memberi pengalaman pelayanan relatif positif untuk pasien rawat jalan. Penilaian tersebut tercermin dari lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yakni assurance, reliability, empathy, tangible, serta responsiveness.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan mengarah kepada kemampuan pihak penyedia jasa untuk memenuhi harapan sekaligus kebutuhan pelanggan yang diukur lewat beberapa dimensi utama. Dimensi reliability menyangkut kemampuan memberi pelayanan tepat waktu dan secara akurat, sedangkan assurance menitikberatkan kepada kemampuan petugas untuk memberi rasa percaya dan rasa aman ke pengguna layanan. Dimensi tangible berhubungan dengan kondisi fisik pelayanan, empathy menekankan perhatian personal kepada pelanggan, dan responsiveness berkaitan dengan kecepatan serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi empathy memperoleh penilaian paling baik dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan sikap peduli, perhatian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan mereka selama proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hubungan interpersonal antara petugas dan pasien berpengaruh yang kuat pada persepsi kualitas pelayanan. Sikap ramah, komunikasi serta perhatian personal bisa menambah kenyamanan pasien ketika menerima pelayanan kesehatan.

Hasil dari penelitian ini sesuai Ursula dan Saryatmo (2024) bahwa dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit berpengaruh positif signifikan. Hasil ini memberikan penegasan bahwa kualitas pelayanan dari rumah sakit akan mempengaruhi kepuasan pasien layanan kesehatan yang diterima. Selain itu, Utami, Ismanto, dan Lestari (2013) juga menyatakan kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability, tangibles, assurance, responsiveness,* serta *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan bisa dinyatakan sebagai aspek yang sifatnya penting untuk membentuk kepuasan, loyalitas pasien, serta membangun citra positif institusi pelayanan kesehatan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian responden masih memberikan penilaian "cukup baik" pada dimensi reliability serta tangible. Ini mengindikasikan masih terdapat aspek yang perlu untuk ditingkatkan, contohnya konsistensi pelayanan, ketepatan waktu pengiriman obat, maupun dukungan fasilitas pelayanan. Dengan demikian, rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala agar inovasi layanan AntarMU mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Kepuasan Publik terhadap Layanan AntarMU

Penelitian didapatkan hasil kebanyakan responden "cukup puas" terhadap layanan AntarMU yang memiliki persentase sebesar 61,7%, sedangkan 31,9% responden menyatakan "puas". Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan antar obat gratis telah

memberikan manfaat nyata bagi pasien rawat jalan, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pengambilan obat di rumah sakit.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan respon emosional sesudah pelanggan memperbandingkan harapan awal dengan pelayanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2008), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian harapan dengan kinerja aktual layanan yang diterimanya. Kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan tidak sebatas dipengaruhi oleh hasil pengobatan, namun oleh kualitas interaksi, kenyamanan, serta kemudahan akses pelayanan.

Hasil ini sesuai Hariani et al. (2022) dalam penelitiannya di RSUD Lahat dengan hasil kebanyakan pasien menilai kualitas pelayanan kesehatan berkategori baik sehingga berdampak kepada tingginya tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa aspek perilaku petugas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta fasilitas dan sarana prasarana memiliki hubungan signifikan pada kepuasan pasien. Oentara dan Bernarto (2022) menjelaskan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Saat pasien puas akan layanan kesehatan akan cenderung mempunyai loyalitas lebih tinggi, memberi rekomendasi ke orang lain, serta melakukan kunjungan ulang.

Tingkat kepuasan yang relatif tinggi di penelitian ini menunjukkan bahwa layanan AntarMU telah berhasil menjawab kebutuhan pasien akan pelayanan farmasi yang lebih praktis, cepat, dan nyaman. Kehadiran layanan antar obat gratis memberikan kemudahan bagi pasien, terutama pasien lanjut usia, pasien dengan keterbatasan mobilitas, maupun pasien yang berasal dari wilayah yang jauh dari rumah sakit. Dengan demikian, inovasi pelayanan berbasis kebutuhan pasien terbukti mampu meningkatkan pengalaman pelayanan kesehatan secara lebih positif.

Masih terdapat beberapa responden yang memberikan pernyataan kurang puas pada layanan AntarMU. Hal tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit perlu meningkatkan beberapa aspek pelayanan, seperti kecepatan respons petugas, ketepatan waktu pengiriman obat, dan efektivitas komunikasi pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara lebih optimal.

Pengaruh Kualitas Layanan AntarMU terhadap Kepuasan Publik

Analisis regresi didapatkan hasil secara simultan kualitas layanan AntarMU terhadap kepuasan publik memiliki pengaruh yang signifikan dimana signifikansi yang didapatkan senilai 0,000 (<0,05). Hasilnya bermakna kualitas pelayanan memiliki peranan yang krusial untuk membentuk tingkat kepuasan pasien terhadap inovasi layanan antar obat di RSU Muhammadiyah Ponorogo.

Secara teoritis, hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memperlihatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang semakin baik bisa menjadikan tingkat kepuasan pengguna layanan bertambah tinggi. Hasil ini memperkuat penelitian Mahmudin (2022) yang menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui koefisien korelasi dengan nilai 9,387 > 2,008 dan nilai R Square sebesar 63,8%. Penelitian lain oleh Arinda (2021) di RSU dr. GL. Tobing Tanjung Morawa juga memperlihatkan semua dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap berpengaruh signifikan yang memiliki p-value dengan nilai 0,000 < 0,05.

Namun demikian, hasil uji parsial dalam penelitian ini memperlihatkan hanya dimensi empathy yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dimana signifikansi yang didapatkan senilai 0,004 (<0,05). Sementara itu, dimensi reliability, assurance, tangible, dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan secara parsial.

Hasil yang ada memperlihatkan aspek empati adalah faktor yang sifatnya mendominasi pembentukan kepuasan pasien pengguna layanan AntarMU. Pasien cenderung lebih menghargai perhatian, kepedulian, dan komunikasi interpersonal yang diberikan petugas dibandingkan aspek teknis pelayanan lainnya. Dalam pelayanan kesehatan, pendekatan yang humanis dan penuh perhatian bisa membentuk keamanan sekaligus rasa nyaman bagi pasien sehingga mendorong peningkatan kepuasan pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai pemaparan Dani dan Hermawan (2024) di Rumah Sakit Elang Medika Corpora (EMC) Cikarang yang menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy sangatlah mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan. Penelitian di RSUD Syekh Yusuf Gowa juga menunjukkan empathy mempunyai pengaruh yang sangat mendominasi kualitas pelayanan dibandingkan variabel lainnya.

Menurut Kotler dalam Alma (2009), penyedia jasa harus mampu menempatkan diri sebagai pelanggan agar dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan secara lebih baik. Sikap empati yang ditunjukkan petugas akan membantu menciptakan hubungan harmonis antara penyedia layanan dan pengguna jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bukan sebatas bergantung kepada fasilitas fisik atau kecepatan pelayanan, namun kemampuan petugas memberi perhatian personal kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa seberapa berhasilnya inovasi layanan AntarMU tidak sebatas dipengaruhi efisiensi distribusi obat, namun kualitas hubungan interpersonal antara petugas dan pasien. Rumah sakit perlu memperkuat pelatihan pelayanan prima (service excellence) bagi tenaga kesehatan dan petugas farmasi agar mampu memberikan layanan lebih responsif, komunikatif, serta mengutamakan kebutuhan pasien.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan AntarMU di RSU Muhammadiyah Ponorogo berada dalam kategori cukup baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Dimensi empathy adalah faktor yang paling mendominasi yang memengaruhi kepuasan pasien, yang menunjukkan pentingnya pendekatan pelayanan yang humanis dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan temuan tersebut, rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus aspek ketepatan waktu pengiriman obat, konsistensi pelayanan, dan daya tanggap petugas. Selain itu, penguatan kompetensi komunikasi interpersonal bagi petugas layanan farmasi juga perlu dilakukan agar hubungan antara pasien dan penyedia layanan menjadi lebih baik. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain di luar kualitas pelayanan, seperti faktor teknologi layanan, loyalitas pasien, maupun efektivitas sistem distribusi obat berbasis digital supaya didapatkan gambaran lebih menyeluruh terkait inovasi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan AntarMu secara umum dinilai cukup baik oleh masyarakat dan bisa memberi tingkat kepuasan cukup tinggi kepada pengguna layanan. Ini memperlihatkan layanan AntarMu telah berjalan sesuai yang masyarakat harapkan serta butuhkan dalam memperoleh layanan kesehatan yang mudah, cepat, dan efisien.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas layanan yang meliputi dimensi assurance, reliability, empathy, tangible, dan responsiveness secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik. Dengan demikian, bertambah baiknya kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat pada layanan AntarMu di RSU Muhammadiyah Ponorogo juga akan bertambah tinggi.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa aspek responsiveness dan empathy menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan oleh pihak rumah sakit. Bisa juga menjadi bahan evaluasi sekaligus menjadi dasar untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya layanan antar obat gratis.

Penelitian berikutnya agar bisa mengembangkan kajian melalui cara menambahkan variabel yang lainnya yang berkemungkinan memengaruhi kepuasan publik, contohnya kecepatan pelayanan, kualitas sistem informasi, maupun loyalitas pelanggan, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Albadiah, I., & Syukur, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, *5*(1), 22–41. https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666

Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.

Dani, S. A. G., & Hermana, C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elang Medika Corpora (EMC) Cikarang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *8*(2), 2022–2031. https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4264

Hariani, B. ... Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, *5*(2), 447–367. https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702

Marhawati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *An Idea Nursing Journal*, 6–13. https://doi.org/10.53690/inj.v1i01.109

Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong. *Indonesian Marketing Journal*, *2*(1), 1. https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5866

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2026). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit, Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Pub. L. No. 17 (2023).

Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Studi Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(1), 138–149. https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28407

Utami, A. T. ... Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasen. *Jkmp (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, *1*(1), 83–96. https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429

Zeithaml, V. A. ... Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.