

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSU
KARSA HUSADA BATU**

***THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF
PHARMACEUTICAL SERVICE AT OUTPATIENT PHARMACY
INSTALLATION KARSA HUSADA HOSPITAL***

Luluk Aminatuz Zuhriyah, Widji Siti Lestari, S.K.M., MM.

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Salah satunya pelayanan kefarmasian. Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada terjadi peningkatan jumlah pasien dari tahun 2016 – 2018 sebanyak 65% dengan jumlah petugas tetap, hal ini diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, menggunakan rancangan deskriptif, mengukur kepuasan dengan membandingkan harapan dan kenyataan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Didapatkan rata-rata persentase kesesuaian antara harapan dan kenyataan dimensi *Reliability* 76,5% (sesuai), *Responsiveness* 80,5% (sangat sesuai), *Assurance* 84,1% (sangat sesuai), *Emphaty* 76,6% (sesuai), dan *Tangible* 80,85% (sangat sesuai). Untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan atau dipertahankan, hasil kesesuaian antara harapan dan kenyataan digambarkan dengan diagram kartesius, diagram ini terbagi dalam 4 kuadran.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Every service provided by the hospital affects the level of patient satisfaction. One of them is pharmaceutical services. In Outpatient Pharmacy Installation Karsa Husada Hospital there is an increase in the number of patients from 2016 - 2018 as many as 65% with the number of permanent staff, this is assumed to affect patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction, using a descriptive design. Measuring satisfaction by comparing expectations and reality using the Importance Performance Analysis method with dimensions of service quality namely *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, and *Tangible*. The average percentage of suitability between expectations and reality is 76.5% *Reliability* (appropriate), *Responsiveness* 80.5% (very suitable), *Assurance* 84.1% (very suitable), *Emphaty* 76.6% (according), and *Tangible* 80.85% (very suitable). To see in more detail about the attributes that need to be repaired or maintained, the result of the conformity between expectations and reality is illustrated by the Cartesian diagram, this diagram is divided into 4 quadrants.

Keyword : Quality of Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction Level.

PENDAHULUAN

Mengingat semakin banyaknya persaingan, Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu agar mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Salah satu indikator mutu ialah kepuasan pasien. Setiap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Salah satunya pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada dari tahun 2017 ke 2018 terjadi peningkatan 65 %, dengan jumlah tenaga yang tetap. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan pasien. Dimensi kualitas pelayanan diantaranya ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), bukti langsung (*Tangible*).

PUSTAKA

TINJAUAN KEPUASAN

Kotler dalam Lupiyoadi (2001 : 158) mengungkapkan kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry membentuk model kualitas jasa dengan lima penentu kualitas jasa, antara lain : (Kotler, 1997; Umar, 2003)

1. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
4. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus

dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya.

PROFIL RSU KARSA HUSADA

RSU Karsa Husada Batu memiliki visi menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat. Dan memiliki misi antara lain mewujudkan pelayanan dan kesehatan aman, ramah dan berkualitas, mewujudkan tatakelola Rumah Sakit yang professional dan akuntabel, mewujudkan Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu sebagai RSU kelas B Pendidikan.

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Salah satunya pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu, karena merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab penuh terhadap pasien terkait dengan sediaan farmasi dan orientasi kesembuhan pasien

melalui ketepatan pemberian obat. (Kemenkes RI, 2014).

METODOLOGI PENELITIAN POPULASI DAN SAMPEL

Berdasarkan data yang diperoleh di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu, diperoleh rata-rata pasien tiap bulan yaitu 2.621 pasien. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Siregar (2013) yaitu :

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

Didapatkan hasil jumlah responden 96,3. Responden dalam penelitian ini di bulatkan menjadi 100 orang.

ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala Likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik.

Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor

kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variable yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

$$X_i/Y_i = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{jumlah responden}}$$

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

X_i = rata-rata skor kinerja

Y_i = rata-rata skor harapan

T_{ki} = Tingkat kesesuaian

Untuk mengetahui kategori persentase tingkat kesesuaian. Digunakan interval $100\% : 5 = 20\%$ dengan rincian sebagai berikut (Sapmaya,2010) :

Tidak Sesuai = 0% - 19%

Kurang Sesuai = 20% - 39%

Cukup Sesuai = 40% - 59%

Sesuai = 60% - 79%

Sangat Sesuai = 80% - 100%

HASIL DAN PEMBAHASAN UJI VALIDITAS

Tabel 1. Hasil uji validitas

Atribut	R hasil		R table	Kesimpulan
	Harapan	Kenyataan		
1	0,540	0,650	0,378	Valid
2	0,531	0,627	0,378	Valid
3	0,724	0,755	0,378	Valid
4	0,797	0,604	0,378	Valid
5	0,410	0,545	0,378	Valid
6	0,440	0,738	0,378	Valid
7	0,576	0,669	0,378	Valid
8	0,447	0,408	0,378	Valid
9	0,565	0,790	0,378	Valid
10	0,442	0,642	0,378	Valid
11	0,816	0,809	0,378	Valid
12	0,582	0,685	0,378	Valid
13	0,663	0,702	0,378	Valid
14	0,634	0,558	0,378	Valid
15	0,673	0,658	0,378	Valid
16	0,624	0,624	0,378	Valid
17	0,640	0,499	0,378	Valid
18	0,809	0,621	0,378	Valid
19	0,420	0,635	0,378	Valid
20	0,598	0,757	0,378	Valid

Berdasarkan hasil pengujian, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* untuk tingkat harapan sebesar 0,92 dan tingkat kenyataan sebesar 0,93.

Nilai tersebut lebih besar dari 0,06 sehingga kusioner dikatakan reliable.

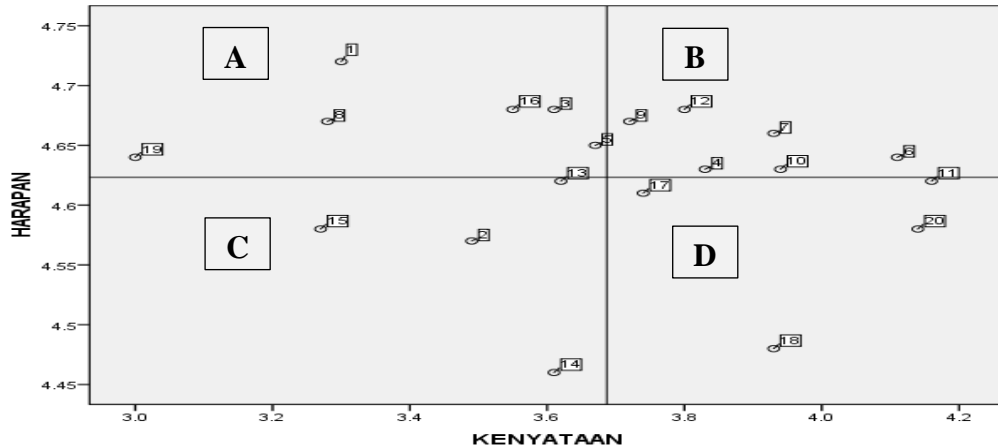
HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Tabel 2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian dan Penilaian Kepuasan Setiap Atribut

N o	Atribut	Kinerja (x)	Harapan (y)	\bar{X}	\bar{Y}	TK (%)	Kategori
KEHANDALAN (RELIABILITY)							
1	Kecepatan pelayanan obat	330	472	3.3	4.72	69.9%	Sesuai
2	Obat tersedia dengan lengkap	349	457	3.49	4.57	76.4%	Sesuai
3	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	361	468	3.61	4.68	77%	Sesuai
4	Petugas selalu siap membantu	383	463	3.83	4.63	82.7%	Sangat Sesuai
Rata-rata				3.5	4.7	76.5%	Sesuai
KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)							
5	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	367	465	3.67	4.65	78.9%	Sesuai
6	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien.	411	464	4.11	4.64	88.6%	Sangat Sesuai
7	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	393	466	3.93	4.66	84%	Sangat Sesuai
8	Pasien mendapatkan informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang diterimanya.	328	467	3.28	4.67	70%	Sesuai
Rata-rata				3.7	4.7	80.5%	Sangat Sesuai
JAMINAN (ASSURANCE)							
9	Petugas mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam bekerja.	372	467	3.72	4.67	79.7%	Sesuai
10	Obat yang didapat terjamin kualitasnya	394	463	3.94	4.63	85.9%	Sangat Sesuai
11	Petugas mempunyai keterampilan dalam bekerja	416	462	4.16	4.62	90%	Sangat Sesuai
12	Jaminan berupa kesembuhan dari pelayanan rawat jalan dan kepercayaan terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan.	380	465	3.8	4.65	81.7%	Sangat Sesuai
Rata-rata				4	4.6	84,1%	Sangat Sesuai
EMPATI (EMPHATY)							
13	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	362	462	3.62	4.62	78.4%	Sesuai
14	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social	361	446	3.61	4.46	80.9%	Sangat Sesuai
15	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	327	458	3.27	4.58	71.4%	Sesuai
16	Petugas selalu bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien	355	468	3.55	4.68	75.9%	Sesuai
Rata-rata				3.5	4.6	76.6%	Sesuai
BUKTI FISIK (TANGIBLE)							
17	Apotek terlihat bersih dan rapi	374	461	3.74	4.61	81%	Sangat Sesuai
18	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	393	448	3.93	4.48	87.7%	Sangat Sesuai
19	Jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi	300	464	3.0	4.64	64.7%	Sesuai
20	Petugas berpakaian bersih dan rapi.	414	458	4,14	4.58	90%	Sangat Sesuai
Rata-rata						80,8%	Sangat Sesuai
Rata-rata keseluruhan				3.69	4.62	79,7%	Sesuai

Untuk mengetahui strategi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada peningkatan kualitas pelayanan Batu, maka dilakukan analisis kefarmasian di Instalasi Farmasi melalui diagram kartesius

Gambar 1. Diagram Kartesius



Hasil analisa dikelompokkan menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

1. Kuadran A

Kuadran A adalah wilayah yang berisikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pasien, namun dalam kenyataannya atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, diantaranya:

- 1) Atribut (1) Kecepatan pelayanan obat.
- 2) Atribut (3) petugas melayani dengan ramah dan tersenyum.
- 3) Atribut (5) petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien.
- 4) Atribut (8) pasien mendapatkan informasi obat yang jelas dan

mudah dimengerti tentang obat yang diterimanya.

- 5) Atribut (13) petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.
- 6) Atribut (16) petugas selalu bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien.
- 7) Atribut (19) jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi.

2. Kuadran B

Kuadran B adalah daerah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pasien, dan atribut-atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan pasien sehingga tingkat kepuasan pelanggan relatif lebih tinggi, sehingga perlu

untuk dipertahankan oleh instansi sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga konsumen merasa puas, diantaranya:

- 1) Atribut (4) petugas selalu siap membantu.
- 2) Atribut (6) petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien.
- 3) Atribut (7) terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.
- 4) Atribut (9) petugas mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam bekerja.
- 5) Atribut (10) obat yang didapat terjamin kualitasnya.
- 6) Atribut (11) petugas mempunyai ketrampilan dalam bekerja.
- 7) Atribut (12) jaminan berupa kesembuhan dari pelayanan rawat jalan dan kepercayaan terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan.

3. Kuadran C

Kuadran C adalah daerah yang berisikan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien dan pada kenyataannya kinerja instansi dinilai kurang memuaskan, tetapi tidak menutup kemungkinan Kuadran C pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang

karena

penting oleh pasien, sehingga pihak instansi juga harus mempertimbangkan hal tersebut, diantaranya:

- 1) Atribut (2) obat tersedia dengan lengkap.
- 2) Atribut (14) petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang hubungan social.
- 3) Atribut (15) pasien merasa nyaman selama menunggu obat.

4. Kuadran D

Kuadran D adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien dan kinerja yang dilakukan oleh pihak instansi dirasakan terlalu tinggi atau berlebihan, sehingga pihak instansi tidak perlu melakukan perbaikan.

- 1) Atribut (17) apotek terlihat bersih dan rapi.
- 2) Atribut (18) kelengkapan kesiapan, dan kebersihan fasilitas yang dipakai.
- 3) Atribut (20) petugas berpakaian bersih dan rapi.

KESIMPULAN

Pada penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu menggunakan metode *Importance*

Performance Analysis dengan membandingkan harapan dan kenyataan, didapatkan rata-rata persentase kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 79,7% termasuk kategori sesuai. Terdiri dari dimensi *Reliability* 76,5% (sesuai), *Responsiveness* 80,4% (sangat sesuai), *Assurance* 84,1% (sangat sesuai), *Emphaty* 76,7% (sesuai), dan *Tangible* 80,85% (sangat sesuai).

SARAN

1. Dengan jumlah pasien yang meningkat diperlukan tambahan petugas farmasi untuk mengatasi jumlah pasien yang meningkat.
2. Ketika pasien datang bersamaan, kursi ruang tunggu tidak memenuhi jumlah pasien, sehingga perlu di tambahkan jumlah tempat duduk diruang
3. tunggu, karena mempengaruhi kenyamanan pasien.
4. Keramahan petugas perlu ditingkatkan di instalasi farmasi rawat jalan karena keramahan petugas salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.
5. Pada saat pemberian informasi obat, diharapkan petugas lebih komunikatif dan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien.
6. Mempertahankan unsur-unsur dalam pelayanan kefarmasian yang sudah dinilai baik oleh pasien, antara lain keterampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sehingga diharapkan pasien tetap percaya terhadap pelayanan di RSUD Karsa Husada Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1992, Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 *Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Anonim, 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan No.1197/MenKes/X/2004 Tentang Standart Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, Suharmi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Cetakan XIII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar , Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54 Nomor 283-288.

- Hidayat, Aziz alimul. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jasfar, Farida. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnin Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 tentang standart Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Kedelapan Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Manurung, L. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Melfa Yola dan Duwi Budianto, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysisi (IPA)". Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Teknik Industri, 2013.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leornard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The free Press, Maxwell Macmillan, Canada.
- Pohan. (2007). *Jaminan Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sapmaya, Wulan. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Cabang Tanjungkarang," *Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung*, 2010, 170.
- Setiadi. 2007. *Statistik Untuk penelitian*. Bandung.: CV. Alfabeta
- Siregar, C. J. P., Amalia, L. (2003). *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*. Jakarta : EGC
- Widayat dan Amirullah. (2002). *Riset Bisnis*. Malang: CV. Cahaya Press.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.