

Tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit lestari raharja Kota Magelang

Marisa Dwi Fitria Andini¹, Herma Fanani Agusta¹✉, Fitriana Yuliasuti¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

✉ herma.fanani@unimma.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.31603/bphr.v1i2.4878>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lestari Raharja dengan populasi pasien umum non BPJS usia 20-65 tahun menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode *servqual* (*service quality*) yang terdiri dari lima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data diolah dan dianalisis dengan membandingkan harapan konsumen dengan realita pelayanan informasi obat yang digambarkan dalam bentuk diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas atribut pemetaan pada Kuadran II diagram kartesius dimana responden merasa puas dan menganggap penting beberapa aspek layanan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi rawat jalan RS Lestari Raharja Kota Magelang Periode Maret 2018 termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Instalasi Farmasi Rumah Sakit; Kualitas Pelayanan

The level of satisfaction of general outpatients at the pharmacy installation at the Raharja Hospital in Magelang City

Abstract

The study aims to determine the level of outpatient general patient satisfaction with the service quality of Lestari Raharja Hospital's pharmacy with a general non-BPJS patient population aged 20-65 years using purposive sampling technique. Collecting data using the SERVQUAL method (service quality) which consists of five dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data is processed and analyzed by comparing consumer expectations with the reality of drug information services depicted in the form of a Cartesian diagram. The results showed that majority of mapping attributes in Quadrant II of the Cartesian diagram where respondents feel satisfied and consider several aspects of service are important. Overall, the quality of drug service at the Lestari Raharja Hospital's pharmacy, Magelang City, period of March 2018 is in the satisfied category.

Keywords: *Customer Satisfaction; Hospital Pharmacy; Service Quality*

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak (Menkes, 2016). Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Supriyanto, 2010 dalam Kawahe dkk, 2015). Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (J. Supranto, 2001 dalam Almasdy dkk, 2015).

Kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas dan merupakan media promosi yang efektif. Pelanggan yang tidak puas akan beralih menjadi langganan pesaing, sehingga penerimaan perusahaan jasa medis seperti rumah sakit dan apotek akan menurun. Pengukuran tingkat kepuasan para pelanggan tersebut sangat diperlukan (J. Supranto, 2001 dalam Hidayana & Susilawati, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian dari (Rochmandanu, 2016) prosentase hasil tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan di Poliklinik kebidanan dan kandungan di instalasi farmasi RSUD Muntilan Kabupaten Magelang diperoleh sebesar 81,19%. Pasien umum rawat jalan di poliklinik kebidanan dan kandungan instalasi farmasi di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dari (Putri, 2017) pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Satelit

Rawat Jalan RSUD Cilacap sudah merasa puas dengan hasil prosentase sebesar 84,05%. Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang.

2. Metode

Penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini adalah survey *cross sectional* yang mengukur variable dependen dan variable independen dalam waktu bersamaan. Survey dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan seberapa besar tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lestari Raharja.

3. Hasil dan pembahasan

Reliability adalah Kemampuan untuk melakukan melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat. Reliability adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur profesionalitas, skill dan kehandalan farmasis dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian (Anggraini, M.T dan Rohmani, A (2012)). Distribusi frekuensi gambaran responden menurut keandalan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Responden Menurut Keandalan (Reliability).

No	Pertanyaan	Xi	Yi	X	Y	TKi %
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	259	281	3.41	3.7	92.2%
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	262	281	3.45	3.7	93.2%
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/ seharusnya obat yang harus diminum	257	272	3.38	3.58	94.5%
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	181	282	2.38	3.71	64.2%
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	187	286	2.46	3.76	65.4%
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	243	282	3.2	3.71	86.2%
7	Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar	257	278	3.38	3.66	92.4%
8	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	241	280	3.17	3.68	86.1%

Responsiveness adalah kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat. Sakit adalah kondisi yang tidak diinginkan oleh pasien. Level kesabaran pasien sangat tergantung pada daya tanggap petugas kesehatan dalam pelayanannya (Putri, 2017). Distribusi frekuensi gambaran kepuasan responden menurut daya tanggap dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Responden Menurut Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pertanyaan	Xi	Yi	X	Y	TKi%
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	243	276	3.2	3.63	88%
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	257	277	3.38	3.64	92.8%
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	242	280	3.18	3.68	86.4%
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	246	277	3.24	3.64	88.8%
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan	246	273	3.24	3.59	90.1%
6	Konter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	216	274	2.84	3.61	78.8%
7	Petugas farmasi hadir tepat waktu yang ditetapkan dalam jadwal	248	277	3.26	3.64	89.5%
8	Tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan	247	281	3.25	3.7	87.9%

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atas sebuah pelayanan yang berkualitas. Pasien merasa aman dan nyaman dengan kepastian terapinya yang cenderung menjadi sugesti positif bagi kesembuhan pasien (Rochmandanu, 2016). Distribusi frekuensi gambaran menurut kepastian dapat dilihat pada Tabel 5.

Empathy adalah kesediaan untuk peduli, memberi perhatian bagi pasien. Empati juga berarti memberikan pertolongan dan memahami kondisi pasien yang terwujud dalam tindakan dan gesture yang nyata (Ulfa, S., dan Zulkarnain, A. K, 2016). Distribusi frekuensi gambaran kepuasan responden menurut empati dapat dilihat pada Tabel 4.

Tangible adalah penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang menunjang dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 5. Dimensi ini mengukur apakah semua yang terlihat oleh pasien telah memenuhi harapan pasien atas sebuah layanan (Anggraini, Y, 2016).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Gambaran Keuasan Responden Menurut Kepastian (Assurance)

No	Pertanyaan	Xi	Yi	X	Y	TKi %
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	244	288	3.21	3.79	84.7%
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	242	276	3.18	3.63	87.7%
3	Petugas farmasi dapat dipercaya	247	286	3.25	3.76	86.4%
4	Kualitas pelayanan di farmasi di jamin mutunya	255	283	3.6	3.72	90.1%
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	238	285	3.13	3.75	83.5%
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	255	289	3.36	3.8	88.2%
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	251	281	3.3	3.7	89.3%
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	259	287	3.41	3.78	90.2%

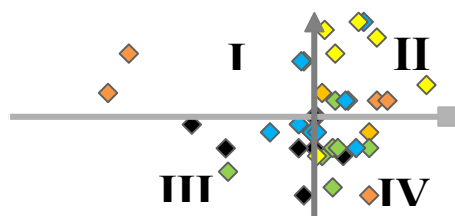
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Gambaran Keuasan Responden Menurut Empati (Empaty)

No	Pernyataan	Xi	Yi	X	Y	TKi %
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	236	279	3.11	3.67	84.6%
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	237	285	3.12	3.75	83.2%
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	254	289	3.34	3.8	87.9%
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	253	277	3.33	3.64	91.3%
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	250	281	3.29	3.7	89%
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	228	278	3	3.66	82%
7	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	240	278	3.16	3.66	86.3%
8	Petugas Farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kinerja	242	278	3.18	3.66	87.1%

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Gambaran Keuasan Responden Menurut Berwujud (Tangible)

No	Pertanyaan	Xi	Yi	X	Y	TKi %
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	249	276	3.28	3.63	90.2%
2	Tempat duduk farmasi mencukupi	205	279	2.7	3.67	73.5%
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	240	278	3.16	3.66	86.3%
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun tv ada diruang tunggu membuat nyaman	215	277	2.83	3.64	77.6%
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung,tempat parkir dan toilet	241	277	3.17	3.64	87%
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	238	272	3.13	3.58	87.5%
7	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	236	277	3.11	3.64	85.2%
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi	241	280	3.17	3.68	86.1%

Perbandingan skor mean menurut harapan dan kenyataan responden pada seluruh dimensi akan diaplikasikan kedalam diagram kuadran kartesius dapat dilihat pada **Gambar 1**.

**Gambar 1. Kuadran kartesius**

Keterangan :

- ◆ Hasil Dimensi Keandalan
- ◆ Hasil Dimensi Daya Tanggap
- ◆ Hasil Dimensi Kepastian
- ◆ Hasil Dimensi Empati
- ◆ Hasil Dimensi Berwujud

Hasil data yang terdapat pada Gambar 1 di atas akan dijabarkan diagram kartesius berdasarkan 4 kuadran, Kuadran I (prioritas pertama), yaitu pernyataan 4, 5, 21, 26. Responden tidak merasa puas mengenai informasi tentang cara penyimpanan obat, informasi tentang efek samping obat, pelayanan yang

cepat dan tepat, dan memantau keluhan pasien tentang pengobatan. Responden tidak merasa puas, sehingga pernyataan tersebut menjadi prioritas utama dan termasuk kategori penting yang perlu diperhatikan dan dibenahi oleh pihak Rumah Sakit Lestari Raharja agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan pernyataan tersebut.

Kuadran II (pertahankan prestasi), yaitu pernyataan 1, 2, 6, 8, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 27, 29 dan 40. Responden merasa puas tentang pernyataan mengenai pelayanan tentang informasi penggunaan obat, informasi kegunaan obat yang diberikan, kegiatan administrasi yang teratur, prosedur mendapatkan obat yang mudah dipahami, kedisiplinan yang memuaskan, pasien mempunyai keyakinan akan obat yang diterimanya dapat menyembuhkan mereka, kualitas pelayanan yang mutunya terjamin, petugas bersifat ramah dan sopan, privasi pasien yang selalu dijaga, petugas mempunyai wawasan luas, perhatian yang baik kepada pasien, komunikasi antara pasien dan petugas baik, dan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia. Responden merasa puas dan menganggap penting pada pernyataan tersebut, agar IFRS Rumah Sakit Lestari Raharja mampu mempertahankan prestasi yang sudah ada demi terciptanya kepuasan pasien dalam jangka waktu yang panjang.

Kuadran III (prioritas rendah), yaitu pernyataan 11, 14, 25, 30, 31, 34, 35, 36, 38 dan 39. Responden sudah merasa cukup puas dengan pernyataan petugas farmasi memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, konter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan, petugas farmasi memahami keperluan pasien, petugas tidak membiarkan pasien menunggu lama, tempat duduk farmasi mencukupi, fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman, fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet, arahan pada tabel obat mudah dipahami, dan petugas cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan. Responden menilai aspek tersebut kurang mempengaruhi. Tingkat pelaksanaan pada aspek tersebut termasuk dalam kategori cukup, sehingga responden tidak menganggap penting untuk diprioritaskan.

Kuadran IV (berlebihan), yaitu pernyataan 3, 7, 9, 10, 12, 13, 15, 18, 28, 32, dan 33. Responden sudah merasa puas dan dalam pelaksanaannya sudah baik sekali mengenai pernyataan informasi tentang dosis/ seharusnya obat harus diminum, biaya atau premi yang dibayar sesuai, obat diberikan tepat waktu, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah di mengerti, petugas cakap dalam melakukan pelayanan, petugas tampak terampil semasa pelayanan, keyakinan pasien akan kebenaran obat yang diterima, petugas memberi layanan dengan sepenuh hati, petugas memupuk perhatian pada kinerja, dan petugas berpenampilan rapi dan menarik. Responden menganggap pernyataan tersebut tidak penting, tetapi dalam pelaksanaannya baik sekali sehingga memuaskan responden.

4. Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang periode Maret 2018 termasuk dalam kategori puas. Poin pelayanan dalam kategori puas tersebut adalah Obat dalam resep selalu tersedia, pelayanan informasi obat, prosedur dan administrasi yang teratur dan mudah dipahami, petugas disiplin, berwawasan luas, ramah, sopan, komunikatif, perhatian dan menjaga privasi pasien.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap Universitas Muhammadiyah Magelang, apoteker dan TTK RS Lestari Raharja Kota Magelang atas perijinan, bantuan dan bimbingan sepanjang penyusunan, pelaksanaan hingga penyelesaian penelitian.

Referensi

- Almasdy, D., Yuliharsi, & Putri, D. D. (2015). Pengembangan Instrument Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 1(2), 170-175.
- Anggraini, M. T., & Rohmani, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. In *Seminar Hasil - Hasil Penelitian - LPPM UNIMUS*. Semarang, 155- 161.
- Hidayana, V., & Susilawati, M. (2016). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *Scientia*, 6(1), 59-65.
- Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., & Kawatu, P. A. T. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 4(4), 261-269.
- Menkes, R. PERMENKES RI No 43 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (2016).
- Putri, N. A. E. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Rochmandanu, A. N. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Poliklinik Kebidanan dan Kandungan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Februari 2016. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Ulfa, S., & Zulkarnain, A. K. (2016). Analisis kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan di bangsal kebidanan dan kandungan rsud sleman yogyakarta, 12(2), 412–430. Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/26451/16447>
-