

TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD DR. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA**Dewi Sari Mulia**

Dosen Program Studi D-III Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Email: dewisarimulia@gmail.com**ABSTRAK**

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Pelayanan yang bermutu haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang akan dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *Single Cross Sectional*. Kriteria pasien yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang menggunakan jasa pelayanan Instalasi Farmasi, dewasa (≥ 17 tahun), tidak terikat kerjasama dengan pemerintah maupun swasta. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 10% dari populasi yaitu berjumlah 30 orang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang berguna untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan antara harapan pasien dengan kinerja yang dihasilkan oleh Instalasi Farmasi pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selisih antara harapan dan kinerja bermakna negatif ditandai dengan nilai *gap reliability*-0,53, *responsiveness*-0,77, *assurance*-0,91, *empathy*-0,57, *tangibles*-0,76. Hasil pengukuran terhadap data yang diperoleh menunjukkan bahwa selisih antara kinerja dan harapan untuk kelima dimensi pelayanan bermakna negatif yang artinya bahwa kinerja Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk kelima dimensi pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus.

PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas,

baik di fasilitas pemerintahan maupun swasta (Azwar, 2009).

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Pelayanan yang bermutu haruslah berorientasi pada

Dewi Sari Mulia

tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global. Untuk dapat melaksanakan tugas sesuai SK Menteri Kesehatan RI No 983/Menkes/SK/XI/92 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, maka rumah sakit harus menjalankan beberapa fungsi, satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik.

Pelayanan farmasi di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi pada pelayanan kepada pasien. Banyak keluhan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit yang apabila tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan-harapannya (Irawan, 2003). Persepsi kualitas jasa merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja jasa sesungguhnya. Penilaian kualitas tidak hanya dilakukan terhadap hasil jasa, tetapi juga melibatkan penilaian terhadap proses pembelian jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan

memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang bersifat *intangibile*, ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan, yaitu (Parasuraman A, Zeithalm V, Leonard L. Barry, 1988):

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang pelaksanaan kegiatan melayani pelanggan;
- b. Pernyataan tentang diandalkan dalam membantu pelanggan yang mempunyai masalah;
- c. Pernyataan tentang dapat dipercaya dan diandalkannya pelayanan yang bermutu;
- d. Pernyataan tentang penyampaian jasa sesuai waktu yang dijanjikan;
- e. Pernyataan tentang catatan dan dokumen yang akurat.

2. *Responsiveness* (*Keresponsifan atau Daya Tanggap*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan

Dewi Sari Mulia

~~memberikan pelayanan yang tanggap.~~

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

1. Pernyataan tentang kepastian pemenuhan permintaan pelanggan;
 2. Pernyataan tentang pemberian pelayanan yang tepat dan cepat;
 3. Pernyataan tentang sikap untuk membantu pelanggan;
 4. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani pelanggan;
 5. Pernyataan tentang merespon permintaan pelanggan.
3. *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan)
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan; bebas dari bahaya, resiko atau kerugian. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:
- a. Pernyataan tentang perilaku karyawan yang menimbulkan keyakinan kepada pelanggan tentang kualitas pekerjaannya;
 - b. Pernyataan tentang perasaan senang, aman, nyaman pelanggan berhubungan dengan karyawan;
 - c. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap pelanggan;

d. Pernyataan tentang pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan pekerjaan;

e. Pernyataan tentang kemampuan menjawab pelanggan.

4. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang perhatian kepada konsumen secara individual;
- b. Pernyataan tentang penyediaan jam kerja sesuai dengan kebutuhan konsumen;
- c. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat konsumen;
- d. Pernyataan tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan secara memuaskan;
- e. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan khusus pelanggan.

5. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Semua ini mewakili persepsi pelayanan kepada pelanggan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang memperbaharui atau memperbaiki fasilitas fisik;

Dewi Sari Mulia

- b. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan menyenangkan;
- c. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis;
- d. Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan;
- e. Pernyataan tentang fasilitas yang dapat dimanfaatkan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *Single Cross Sectional*. Data diambil dengan menggunakan kuisioner melalui pendekatan prospektif.

Analisis Distribusi Skor

Dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penilaian pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Range skor untuk materi-materi pada penilaian 1 sampai dengan 5 berdasarkan pada skala *Likert* adalah sebagai berikut:

$4,21 \leq x \leq 5,00$ = sangat positif

$3,41 \leq x \leq 4,20$ = positif

$2,61 \leq x \leq 3,40$ = cukup positif

$1,81 \leq x \leq 2,60$ = negatif

$1,00 \leq x \leq 1,80$ = sangat negatif

Skor tertinggi = 5; skor terendah = 1;

distribusi skor $(5 - 1)/5 = 0,80$.

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria uji apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan terdistribusi normal.

Uji Related Sample

Analisis Related Sample (sampel berhubungan) menggunakan uji Wilcoxon. Kriteria ujinya adalah skor kinerja dan skor harapan berbeda secara bermakna bila signifikansinya lebih kecil atau $< 0,05$, sebaliknya tidak ada perbedaan yang bermakna bila nilai signifikansinya lebih besar atau $> 0,05$.

Analisis Gap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Gap dalam lima dimensi kualitas pelayanan menggambarkan selisih antara persepsi pasien rawat jalan dengan pelayanan yang diberikan. *Gap* positif menggambarkan bahwa pelanggan sangat puas, namun kemungkinan terjadinya *gap* positif sangat kecil karena secara keseluruhan apa yang dialami (kenyataan) jarang lebih baik dari apa yang diharapkan (persepsi) (Irawan, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil****Tabel 1. Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Kinerja)**

Pernyataan	Skor					Skor Total	Rata-rata	Rata-rata per Dimensi	Kategori per Dimensi
	1	2	3	4	5				
<i>Tangibles 1</i>	0	5	9	15	1	102	3,40	3,64	Positif
<i>Tangibles 2</i>	0	1	9	18	2	111	3,70		
<i>Tangibles 3</i>	0	0	5	24	1	116	3,87		
<i>Tangibles 4</i>	0	5	8	16	1	103	3,43		
<i>Tangibles 5</i>	0	3	4	19	4	114	3,80		
<i>Reliability 1</i>	2	15	10	3	0	74	2,47	3,35	Cukup positif
<i>Reliability 2</i>	0	1	9	20	0	109	3,63		
<i>Reliability 3</i>	0	1	6	22	1	113	3,77		
<i>Reliability 4</i>	0	3	6	21	0	108	3,60		
<i>Reliability 5</i>	0	4	13	13	0	99	3,30		
<i>Responsiveness 1</i>	0	6	23	1	0	85	2,83	3,20	Cukup positif
<i>Responsiveness 2</i>	1	16	5	8	0	80	2,67		
<i>Responsiveness 3</i>	1	11	7	11	0	88	2,93		
<i>Responsiveness 4</i>	0	1	8	19	2	112	3,73		
<i>Responsiveness 5</i>	0	1	5	22	2	115	3,83		
<i>Assurance 1</i>	0	1	6	22	1	113	3,77	3,74	Positif
<i>Assurance 2</i>	0	1	7	21	1	112	3,73		
<i>Assurance 3</i>	0	0	6	23	1	115	3,83		
<i>Assurance 4</i>	0	1	9	20	0	109	3,63		
<i>Assurance 5</i>	0	0	9	20	1	112	3,73		
<i>Empathy 1</i>	0	11	7	11	1	92	3,07	3,54	Positif
<i>Empathy 2</i>	0	3	6	19	2	110	3,67		
<i>Empathy 3</i>	0	2	6	20	2	112	3,73		
<i>Empathy 4</i>	0	1	7	21	1	112	3,73		
<i>Empathy 5</i>	0	4	7	19	0	105	3,50		

Sumber: data primer diolah

Tabel 2. Distribusi Skor Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (Harapan)

Pernyataan	Skor					Skor Total	Rata-rata	Rata-rata per Dimensi	Kategori per Dimensi
	1	2	3	4	5				
<i>Tangibles 1</i>	0	0	3	21	6	123	4,10	4,17	Positif
<i>Tangibles 2</i>	0	0	2	20	8	126	4,20		
<i>Tangibles 3</i>	0	0	2	21	7	125	4,17		
<i>Tangibles 4</i>	0	0	2	21	7	125	4,17		
<i>Tangibles 5</i>	0	0	2	19	9	127	4,23		
<i>Reliability 1</i>	1	1	1	21	6	120	4,00	4,12	Positif
<i>Reliability 2</i>	0	0	2	22	6	124	4,13		
<i>Reliability 3</i>	0	0	1	23	6	125	4,17		
<i>Reliability 4</i>	0	0	1	23	6	125	4,17		
<i>Reliability 5</i>	0	0	2	22	6	124	4,13		
<i>Responsiveness 1</i>	0	0	2	20	8	126	4,20	4,11	Positif
<i>Responsiveness 2</i>	0	1	2	21	6	122	4,07		

Dewi Sari Mulia

<i>Responsiveness 3</i>	0	2	2	19	7	121	4,03		
<i>Responsiveness 4</i>	0	1	3	19	7	122	4,07		
<i>Responsiveness 5</i>	0	0	3	19	8	125	4,17		
<i>Assurance 1</i>	0	0	1	18	11	130	4,33	4,31	Positif
<i>Assurance 2</i>	0	0	1	19	10	129	4,30		
<i>Assurance 3</i>	0	0	1	19	10	129	4,30		
<i>Assurance 4</i>	0	0	2	17	11	129	4,30		
<i>Assurance 5</i>	0	0	2	17	11	129	4,30		
<i>Empathy 1</i>	0	0	2	19	9	127	4,23	4,30	Positif
<i>Empathy 2</i>	0	0	1	18	11	130	4,33		
<i>Empathy 3</i>	0	1	0	18	11	129	4,30		
<i>Empathy 4</i>	0	0	0	19	11	131	4,37		
<i>Empathy 5</i>	0	0	2	18	10	128	4,27		

Sumber: data primer diolah

Tabel 3. Uji Normalitas

Dimensi	Kinerja	Simpulan	Harapan	Simpulan
	Nilai Signifikasi		Nilai Signifikasi	
<i>Tangibles</i>	0,200	Normal	0,000	Tidak
<i>Reliability</i>	0,002	Tidak	0,000	Tidak
<i>Responsiveness</i>	0,125	Normal	0,000	Tidak
<i>Assurance</i>	0,000	Tidak	0,000	Tidak
<i>Empathy</i>	0,017	Normal	0,000	Tidak

Sumber: data primer diolah

Tabel 4. Tabel Uji Wilcoxon

Keterangan	Harapan – Kinerja
Z	-4,377
Nilai Signifikasi	0,000

Sumber: data primer diolah

Tabel 5. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan (Kinerja dan Harapan)

Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja	Harapan
<i>Tangibles</i>	3,64	4,17
<i>Reliability</i>	3,35	4,12
<i>Responsiveness</i>	3,20	4,11
<i>Assurance</i>	3,74	4,31
<i>Empathy</i>	3,54	4,30

Sumber: data primer diolah

Tabel 6. Lima Gap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Hitung Gap (rerata kinerja – rerata harapan)	Gap
<i>Reliability</i>	3,64 - 4,17	-0,53
<i>Responsiveness</i>	3,35 - 4,12	-0,77
<i>Assurance</i>	3,20 - 4,11	-0,91
<i>Empathy</i>	3,74 - 4,31	-0,57
<i>Tangibles</i>	3,54 - 4,30	-0,76

Sumber: data primer diolah

Gap dalam lima dimensi kualitas pelayanan menggambarkan selisih antara persepsi pasien rawat jalan atas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dengan harapan. Idealnya nilai *gap* antara kinerja dan harapan adalah nol. Angka positif suatu *gap* menunjukkan bahwa harapan pelanggan telah terpenuhi yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Dalam hal ini angka yang didapatkan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, semakin besar nilai negatif suatu dimensi pelayanan maka semakin besar pula ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Penilaian terendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dari persepsi kinerja dan harapan terdapat pada dimensi *responsiveness*, sedangkan *gap* tertinggi untuk kelima dimensi terdapat pada dimensi *assurance*. Rendahnya kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dikarenakan jumlah tenaga kefarmasian yang ada tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Berkaitan

dengan hal tersebut maka harapan pasien pada dimensi *assurance* menjadi tidak terpenuhi.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak pemangku kebijakan Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan yang mendasar dan menyeluruh terkait pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien merupakan suatu rangkaian yang sinergi dengan keterjaringan pasien dan retensi pasien sehingga berdampak langsung terhadap peningkatan profitabilitas. Selain itu kepuasan pasien merupakan salah satu sasaran yang harus dicapai dalam pelayanan kefarmasian yang berfokus pada pasien (*patient oriented*). Dengan perbaikan yang menyeluruh dan berkesinambungan diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan bermutu, efektif dan efisien sehingga fungsi sosio-ekonomi dari Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dapat berjalan dengan optimal.

KESIMPULAN

Selisih antara harapan dan kinerja bermakna negatif ditandai dengan nilai *gap reliability*-0,53, *responsiveness*-0,77, *assurance*-0,91, *empathy*-0,57, *tangibles*-0,76 yang artinya bahwa kinerja Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk kelima dimensi

pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar S. Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Jakarta: Pustaka Pelajar; 2009.
2. Griffith John R, King John G. Championship Management for Healthcare Organization. Journal Of Healthcare Management. 2000;Vol. 43.
3. Irawan. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan. Makassar: Program Pasca Sarjana UNHAS; 2003.
4. Parasuraman A, Zeithalm V, Leonard L. Barry. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing. American Marketing Association. 1988.