

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUP PROF. Dr. R. D. KANDOU MANADO

Denise Cristianty Pareraway<sup>1)</sup>, Heedy Tjitrosantoso<sup>1)</sup>, Widdhi Bodhi<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

### ABSTRACT

*The qualified pharmacy installation service is health care that can satisfy every services user in accordance with the level of satisfaction of patients or consumers, as well as its implementation in accordance with the code of ethics and service standards that have been set, since 25% of the patient's recovery is expected to be obtained from the convenience and good pharmacy service, while 75% came from the drug which use by patients. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction against pharmacy service installation in the Prof. Dr. R.D. Kandou Manado Hospital Pharmacy. The level of satisfaction was measured using a model SERVQUAL (Service Quality) by using incidental sampling on all outpatient of Prof. Dr. R.D. Kandou Hospital, Manado. The results of Gap dimensions analysis stated that the highest satisfaction level was tangible, assurance, comes out the same were responsiveness and empathy, and furthermore reliability. To attribute / questions that have the highest satisfaction level is a pharmacy clerk dressed in clean and tidy, and had the lowest satisfaction rate is the time consumed at drug services. The results of the Cartesian diagram analysis against highest service quality questions were category D, then B, A and finally C, where the result showed the level of customer satisfaction at Outpatient Pharmacy Installation in the Prof. R.D. Kandou Hospital, Manado already good.*

**Keywords:** *Consumer satisfactions, Service quality, Pharmacy Instalation*

### ABSTRAK

Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Tingkat kepuasan diukur menggunakan model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan teknik *incidental sampling* pada seluruh pasien rawat jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil penelitian menyatakan bahwa analisis *Gap* dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible, assurance, responsiveness dan emphaty*, dan terakhir *reliability*. Untuk atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat. Hasil analisis diagram Kartesius atribut/pertanyaan kualitas layanan terbanyak yaitu kategori D, selanjutnya B, A, dan terakhir C, dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sudah baik

**Kata kunci:** *Kepuasan Konsumen, Service quality, Instalasi Farmasi*

## PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kesehatan dan kesejahteraan merupakan keinginan mutlak bagi setiap manusia. Salah satu upaya pembangunan dibidang kesehatan adalah peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). *Pharmaceutical care* adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Anonim, 2004).

Instalasi Farmasi yang merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dan apotek sebagai tempat pelayanan kefarmasian harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya (Anonim, 2002). Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Sulasmono, 2010), karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Agrawal, 2009).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah survei deskriptif. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana kepuasan

pasien rawat jalan pada Instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus :  $n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$ . Dimana  $n$  = sampel;  $N$  = populasi;  $d$  = nilai presisi 95% atau  $\text{sig.} = 0,05$  (Riduwan, 2005).

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer didapatkan melalui data kuesioner dari responden.

Pengumpulan data sekunder berupa : pengumpulan yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL. Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gap Dimensi Servqual**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Tabel 1. Rata-rata Dimensi Kualitas Jasa Layanan/ Service Quality

<b>Dimensi Kualitas Jasa layanan/ Service Quality</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Ekspetasi</b>	<b>Gap</b>	<b>%</b>
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	2.85	4.69	-1.84	61
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	3.74	4.50	-0.76	83
Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	3.81	4.51	-0.7	84
Empati ( <i>Emphaty</i> )	3.74	4.51	-0.77	83
Fasilitas ( <i>Tangible</i> )	3.90	4.43	-0.53	88
<b>Rata-rata</b>	<b>3.608</b>	<b>4.528</b>	<b>-0.92</b>	<b>80</b>

Pada penelitian ini diperoleh nilai kesenjangan rata-rata apotek yang diteliti - 0,92 dengan tingkat kepuasan/kesesuaian 80%. Gap dimensi reliability merupakan dimensi paling rendah dari kelima dimensi lain.

Pada penelitian ini semua dimensi kualitas layanan pada kepuasan pasien rawat jalan dalam kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D Kandou terhadap pelanggan pasien rawat jalan yang diteliti yaitu 80%, hal ini menunjukkan masih ada sekitar 20% responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan Instalasi Farmasi. Dimensi *Tangible* (fasilitas) menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi disusul *Assurance* (keyakinan) selanjutnya *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Emphaty* (Empati) berada di rata-rata tingkat kepuasan yang sama dan yang terakhir *Realibility* (Kehandalan) yang merupakan rata-rata tingkat kepuasan

paling rendah dari kelima dimensi tersebut.

Atribut/pertanyaan kualitas layanan yang memiliki *gap* terbesar atau tingkat kepuasan terkecil yaitu kecepatan waktu pelayanan obat (tingkat kepuasan 61%). Kecilnya tingkat kepuasan ini disebabkan persepsi pelanggan yang kurang puas sehingga dibandingkan dengan atribut yang lain, hal ini menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang diteliti lambat dalam menangani resep. Karena biasanya resep dikerjakan lebih dari 10 menit untuk resep non racikan dan lebih dari 30 menit untuk resep racikan. Hal ini dibandingkan dengan standar pelayanan untuk resep-resep non racikan bisa dikerjakan selama kurang lebih 10 menit sedangkan untuk resep racikan 20-30 menit. Sedangkan atribut kualitas layanan yang memiliki *gap* terkecil atau tingkat kepuasan terbesar yaitu petugas berpakaian bersih dan rapi (tingkat kepuasan 89%), hal ini menunjukkan penampilan merupakan salah satu hal terpenting dalam kesehatan.

**Hasil Gap Atribut Dimensi Servqual**

Tabel 2. Hasil Gap Atribut Dimensi Servqual

No.	Dimensi Kualitas Jasa Layanan/Service Quality	Persepsi	Ekspektasi	Gap	%
<b>A KEHANDALAN (<i>reliability</i>)</b>					
1.	Kecepatan pelayanan obat waktu	2.845	4.69	-1.845	61
2.	Obat tersedia dengan lengkap	3.333	4.714	-1.381	71
3.	Obat dijual dengan harga yang terjangkau	3.821	4.607	-0.786	83
4.	Petugas selalu siap membantu	3.881	4.583	-0.702	85
5.	Keramahan pelayanan	3.833	4.583	-0.75	84
<b>B KETANGGAPAN (<i>responsiveness</i>)</b>					
6.	Petugas cepat tanggap terhadap konsumen tentang obat/pengobatan	3.738	4.5	-0.762	83
7.	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/ obat yang ditebusnya	3.869	4.512	-0.643	86
<b>C KEYAKINAN (<i>assurance</i>)</b>					
8.	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	3.81	4.512	-0.702	84
9.	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	3.988	4.524	-0.536	88
10.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	3.881	4.512	-0.631	86
11.	Berperilaku sopan terhadap konsumen	3.702	4.583	-0.881	81
<b>D EMPATI (<i>empathy</i>)</b>					
12.	Petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap keluhan konsumen tanpa memandang status sosial	3.738	4.512	-0.774	83
13.	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	3.06	4.536	-1.476	67
<b>E FASILITAS (<i>tangible</i>)</b>					
14.	Apotek terlihat bersih dan rapi	3.905	4.429	-0.524	88
15.	Penataan exterior dan interior ruangan	3.845	4.417	-0.572	87
16.	Lokasi apotek mudah	3.833	4.429	-0.596	87

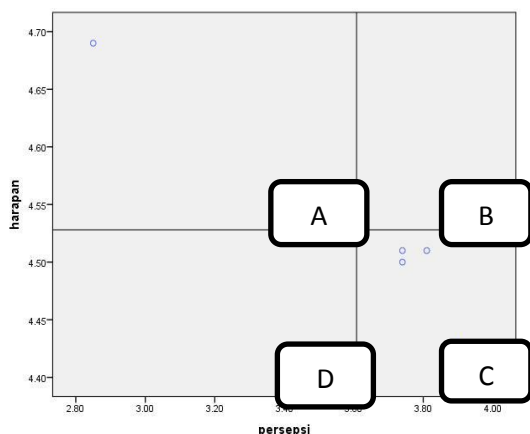
	dijangkau				
17.	Petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi	3.869	4.369	-0.5	89
18.	Tersedia informasi obat secara aktif berupa leaflet, brosur/ komputerisasi	2.917	4.31	-1.393	68
<b>Rata-rata</b>		3.659	4.518	-0.859	81

Dimensi *Realibility* (Keandalan). Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah atribut kecepatan waktu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan waktu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan 61%, sedangkan tertinggi pada atribut petugas selalu siap membantu dengan tingkat kepuasan 85%.

Adapun atribut lain terkait pelayanan kefarmasian yang memiliki tingkat kepuasan diatas rata-rata yaitu obat dijual dengan harga yang terjangkau (tingkat kepuasan 83%), petugas selalu siap membantu (tingkat kepuasan 85%), keramahan pelayanan (tingkat kepuasan 84%), petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja (tingkat kepuasan 84%), obat yang dibeli terjamin kualitasnya (tingkat kepuasan 88%), obat yang diberikan sesuai dengan

yang diminta (tingkat kepuasan 86%), berperilaku sopan terhadap konsumen (tingkat kepuasan 81%), petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap keluhan konsumen tanpa memandang status sosial (tingkat kepuasan 83%), apotek terlihat bersih dan rapi (tingkat kepuasan 88%), penataan exterior dan interior ruangan (tingkat kepuasan 87%) dan lokasi apotek mudah dijangkau (tingkat kepuasan 87%). Berdasarkan penelitian secara kualitatif jumlah atribut terkait pelayanan kefarmasian yang memiliki tingkat kepuasan diatas rata-rata jauh lebih banyak dibandingkan yang dibawah rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dalam Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado yang telah diteliti dinilai sudah baik.

**Hasil Analisis Diagram Kartesius**

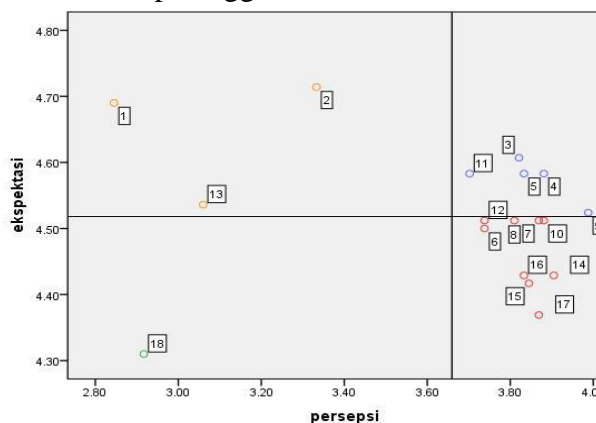


Gambar 1. Analisis Diagram Kartesius per Dimensi

Berdasarkan penelitian ini, maka hasil analisis diagram Kartesius per dimensi yang termasuk pada kategori A (prioritas utama) ialah dimensi Keandalan. Artinya pelanggan kecewa karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Dan kategori ini merupakan unsur-unsur jasa yang sangat penting.

Kategori C (prioritas yang berlebihan) ialah dimensi Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Fasilitas. Artinya faktor yang kurang penting bagi pelanggan tetapi pelaksanaannya berlebihan atau

dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan pelanggan.



Gambar 2. Analisis Diagram Kartesius per Atribut/pertanyaan

Atribut yang termasuk dalam kategori C (berlebihan) yaitu atribut 6, 7, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 17. Artinya faktor yang kurang penting bagi pelanggan tetapi pelaksanaannya berlebihan atau dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan pelanggan.

Selanjutnya atribut yang termasuk dalam kategori D (prioritas rendah) ialah hanya atribut 18. Artinya faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan.

Secara keseluruhan atribut C merupakan kategori yang paling banyak dibandingkan lainnya, diikuti kategori B, kategori A, dan kategori C. sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas layanan Instalasi Farmasi Rawat jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado baik.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh analisis *Gap* dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible, assurance, responsiveness dan empathy,*

dan terakhir *reliability*. Untuk atribut/pertanyaan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah petugas apotek berpakaian bersih dan rapi, dan mempunyai tingkat kepuasan terendah adalah kecepatan waktu pelayanan obat. Hasil analisis diagram Kartesius atribut/pertanyaan kualitas layanan terbanyak yaitu kategori D, selanjutnya B, A, dan terakhir C, dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sudah baik.

**SARAN**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam meningkatkan kepuasan konsumen rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agrawal A. 2009. *Medication errors: prevention using information technology systems*. British Journal of Clinical Pharmacology.

Anonim. 2002. *Keputusan Menteri Kesehatan no.1332/Kep/ /V2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan no.922/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tatacara Pemberian Izin Apotek*, Dep. Kesehatan RI, Jakarta.

Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan no.1027/Kep/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasiaan di Apotek*.

Departemen Kesehatan RI.  
Jakarta.

Hartini, Yustina Sri., Sulasmono, 2010. *Apotek Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes tentang Apotek Rakyat Edisi Revisi Cetakan Ketiga*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.