

**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi di Rsud Islamic Centre Kota Agung Tanggamus Dengan Menggunakan Metode Servqual Periode**

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION INSTALLATION PHARMACY IN ISLAMIC CENTER HOSPITAL OF KOTAAGUNGTANGGAMUS THROUGH SERVQUAL METHODS PERIOD**

Gina Ratnasari<sup>1</sup>, Nopiyansyah<sup>1\*</sup>, Samsuar<sup>1</sup>, Erniyati<sup>2</sup>, Riko Herdiansah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi Universitas Tulang Bawang Lampung

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Hukum Tulang Bawang Lampung

<sup>3</sup>Program Studi Peternakan Universitas Tulang Bawang Lampung

\*corresponding author: [nopiyansyah@utb.ac.id](mailto:nopiyansyah@utb.ac.id)

**Abstract**

Based on the results of the study, it was found that the characteristics of female respondents were more than that of men. Based on the age of the respondents 17-65 years, the results obtained from the analysis were more than 26-35 years old, totaling 32 respondents with a percentage of 41%. Characteristics of respondents based on private employment, self-employed, civil servants, and others were obtained with the largest number, namely other jobs with a value of 54 respondents and a percentage of 69%, characteristics based on education at the level of SD, SMP, SMA, Diploma, Bachelor and others. more respondents with high school level education, amounting to 39 with a percentage of 50%. Based on the sociodemographic data of BPJS respondents and in general, there were more BPJS patients, namely 56 respondents with a percentage of 71%. Based on the results of the analysis of the reality value and the expected value of the five dimensions of servqual reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical facilities, the average value or overall real value is 389 and the average expectation value is 391.4. The value of the service quality of the respondents from the five dimensions of servqual, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical facilities obtained an average value (-1.6), the value of the level of patient satisfaction based on the five servqual dimensions the average number was obtained (0.994), and Based on the analysis of the level of patient satisfaction with the pharmacy installation service at the Islamic Center Hospital, Kotaagung Tanggamus, the reality value is obtained from the five servqual dimensions with an average value of 389.

**Keywords:** *Respondent Satisfaction, RSUD Kotaagung Tanggamus Islamic Centre, Servqual Dimension, Service Quality, Sociodemographics of Respondents.*

**Abstrak**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa karakteristik responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Dari masing-masing berdasarkan usia responden 17-65 tahun didapat hasil analisa lebih banyak usia 26-35 tahun yang berjumlah 32 responden dengan persentase 41%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan swasta, wiraswasta, PNS, dan lain-lain didapat dengan jumlah terbanyak yaitu pekerjaan lain-lain dengan nilai 54 responden dan persentase 69%, karakteristik berdasarkan pendidikan tingkat SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana dan lain-lain terdapat lebih banyak responden dengan pendidikan tingkat SMA yang berjumlah 39 dengan persentase 50%. Berdasarkan data sosiodemografi responden BPJS dan umum lebih banyak jumlah pasien BPJS yaitu 56 responden dengan persentase 71%. Berdasarkan hasil analisa nilai kenyataan dan nilai harapan dari kelima dimensi *servqual* kehandalan,

daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik didapat nilai rata-rata atau keseluruhan nilai kenyataannya yaitu 389 dan nilai harapan rata-rata didapat 391,4. Nilai kualitas pelayanan responden dari kelima dimensi *servqual* yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas fisik didapat nilai rata-rata (-1,6), nilai tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi *servqual* jumlah rata-rata didapat (0,994), dan berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus didapat nilai kenyataan dari kelima dimensi *servqual* dengan nilai rata-rata 389.

*Kata Kunci : Dimensi Servqual, Kepuasan Responden, Kualitas Pelayanan, RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus, Sosiodemografi Responden.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Instalasi Farmasi harus memiliki Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi(1). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang kemungkinan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis(2). Pemerintah pusat maupun daerah saat ini sedang meningkatkan upaya penjaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya peningkatan sistem jaminan berupa perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, tarif standar yang terjangkau, dan mudahnya akses kesehatan.

Pembangunan kesehatan indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi pada suatu jasa pelayanan kesehatan ditengah persaingan global (3). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat bagi pasien peserta BPJS dan pasien umum. Salah satu fasilitas Rumah Sakit yang tidak bisa dipisahkan adalah instalasi farmasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit(4). Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia pelayanan kesehatan. Penyedia pelayanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka(5). Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibels* (fasilitas fisik), penelitian ini dilakukan dengan

mengumpulkan data melalui survei kuisoner dengan 5 dimensi *Servqual*(6). Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di beberapa Rumah Sakit Umum Daerah, dari masing-masing kepuasan pasien terdapat perbedaan yaitu bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pare menunjukkan bahwa terdapat perbedaan penilaian tingkat kepuasan di masing-masing dimensi *Servqual* dengan hasil korelasi sangat puas. Responden BPJS menunjukkan rata-rata penilaian tingkat kepuasan sebesar 0,9004 dimana nilai tersebut lebih kecil dibandingkan responden umum yang menunjukkan rata-rata penilaian tingkat kepuasan sebesar 0,9499. Nilai tersebut menyatakan interpretasi tinggi yang berarti pasien merasa sangat puas baik pasien umum maupun BPJS(7). Berdasarkan penelitian terdahulu tentang kepuasan pelayanan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sebagian besar responden menyatakan masih belum memuaskan 100%, terhadap pelanggan pasien rawat jalan yang diteliti yaitu 80%, hal ini menunjukkan masih ada sekitar 20%

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus pada bulan Oktober 2019. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang diambil secara prospektif. Menggunakan rancangan penelitian Purposive Sampling yang bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi yang menjalani perawatan di RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus tahun 2019. Kemudian dianalisis dengan menggunakan referensi Peraturan Menteri Kesehatan

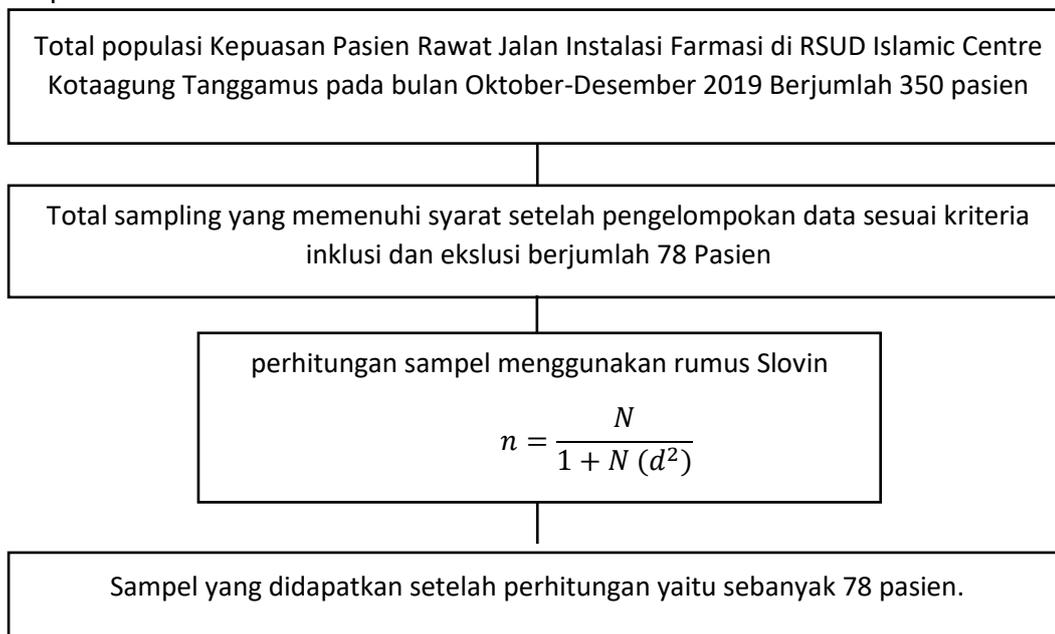
responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan instalasi farmasi(8). Penelitian yang dilakukan oleh Claudia Ella Prastika et al didapatkan nilai rata-rata sebesar 89,70% yang menyatakan bahwa pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit Yogya sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogya(9). Lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini ialah RSUD Islamic Center Kotaagung, Tanggamus. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena ingin mengetahui lebih jelas terkait pelayanan kesehatan di RSUD Islamic Centre Kotaagung, Tanggamus, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Di Rsud Islamic Centre Kotaagung Tanggamus Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Periode Oktober-Desember 2019.

Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan data dari kuesioner kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus Periode Oktober-Desember tahun 2019. Dari keseluruhan pasien rawat jalan di RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus pada bulan Oktober-Desember 2019 terdapat 350 populasi. Dari jumlah populasi tersebut, yang masuk kriteria inklusi dan menjadi

sampel pada penelitian ini berjumlah 78 responden.



Gambar 1. Penetapan Sampel

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan		
Laki-Laki	29	37,1 %

Pada **Tabel 1** menunjukkan hasil wawancara dan data kuisioner yang di dapat dari 78 responden terdapat 49 responden perempuan atau sebesar 62,8% dan 29 responden laki-laki atau sebesar 37,15 dari jumlah tersebut, dapat diketahui

bahwa lebih banyak responden perempuan dibandingkan responden laki-laki. Hal tersebut dikarenakan wanita lebih banyak meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara dan mengisi semua data kuisioner yang telah disiapkan.

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17 - 25 tahun	25	32 %
26 - 35 tahun	32	41 %
36 - 45 tahun	9	11 %
46 - 55 tahun	7	8 %
56 - 65 tahun	5	6%

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil wawancara dan kuesioner berdasarkan usia responden, dari 78 responden terdapat 25 responden (32%) dengan rentang usia 17 - 25 tahun, 32 responden (41%) dengan rentang usia 26 - 32 tahun, 9 responden (11%) dengan rentang usia 36 - 45 tahun, 7 responden (8%) dengan rentang usia 46 - 55 tahun,

5 responden (6%) dengan rentang usia 56 – 65 tahun. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa lebih banyak usia 26 - 35 tahun, karena usia 26 - 35 tahun lebih banyak memahami pertanyaan serta data yang peneliti berikan kepada responden dibandingkan dengan usia-usia yang lainnya.

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Swasta	5	6 %
Wiraswasta	16	20 %
PNS	3	3 %
Lain-Lain	54	69 %

Pada **Tabel 3** menunjukkan hasil wawancara dan kuesioner berdasarkan pekerjaan responden, dari 78 responden terdapat 5 responden (6%) menjadi Swasta, 16 responden (20%) menjadi Wiraswasta, 3 responden (3%) menjadi PNS, 54 responden (69%) lain-lain.

Berdasarkan data diatas, pekerjaan lain-lain lebih banyak, dikarenakan waktu yang diluangkan lebih banyak untuk menyempatkan mengisi kuisoner yang telah disiapkan oleh peneliti dibandingkan pekerjaan lainnya yang waktunya terikat oleh pekerjaan.

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	9	11 %
SMP	19	24 %
SMA	39	50 %
Sarjana	5	6 %
Diploma	4	5 %
Lain-Lain	2	2 %

Pada **Tabel 4** menunjukkan hasil wawancara dan kuesioner berdasarkan pendidikan responden, dari 78 responden terdapat 9 responden (11%) berpendidikan SD, 19 responden (24%) berpendidikan SMP, 39 responden (50%) berpendidikan SMA, 5 responden (6%) berpendidikan Sarjana, 4 responden

(4%) berpendidikan Diploma, 2 responden (2%) berpendidikan lain-lain. Berdasarkan data diatas pendidikan SMA lebih banyak, karna tingkat SMA lebih banyak yang memahami terkait data kuisoner yang telah disediakan oleh peneliti. Dibandingkan pendidikan lainnya, seperti pendidikan tingkat SD, SMP dan

lain-lain yang kurang memahami data kuisoner. Untuk pendidikan tingkat sarjana dan diploma dikarnakan terikat oleh waktu pekerjaan mereka, sehingga waktu mereka mengisi data kuisoner

sangat sedikit(10). Dalam analisa kepuasan pasien didapat nilai atau jumlah yang berbeda- beda. Nilai tingkat kepuasan dapat dilihat tabel 5 sebagai berikut :

**Tabel 5 Nilai Tingkat Kepuasan Pasien**

Nilai Tingkat Kepuasan	
Dimensi <i>Servqual</i>	Jumlah
Kehandalan	1,00
Daya Tanggap	1
Jaminan	1,00
Empati	0,97
Fasilitas Fisik	1
Rata – Rata	0,994

Berdasarkan data diatas, hasil analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan bahwa pelayanan untuk dimensi *servqual* kehandalan, daya tanggap, jaminan dan fasilitas fisik didapat hasil yang sama (dengan angka 1,00), dimana dari keempat dimensi tersebut dinyatakan bahwa nilai korelasi 0,8-1,00 dikatakan interpretasinya tinggi yang artinya tingkat kepuasan pasien sangat puas. Dan dimensi *servqual* empati didapat nilai 0,97 yang dapat

dinyatakan bahwa interpretasinya tinggi atau tingkat kepuasan pasien sangat puas. Jadi dari kelima dimensi tersebut terlihat bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien dari masing-masing dimensi *servqual* didapat dengan hasil korelasi sangat puas(11). Dari kelima dimensi didapat nilai kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

**Tabel 6 Analisis Kualitas Pelayanan**

Nilai Kualitas Pelayanan	
Dimensi <i>Servqual</i>	Jumlah
Kehandalan	1
Daya Tanggap	0
Jaminan	1
Empati	-10
Fasilitas Fisik	0
Rata – Rata	-1,6

Berdasarkan hasil analisa nilai kualitas pelayanan untuk dimensi *servqual* kehandalan, daya tanggap, jaminan dan fasilitas fisik menyatakan bahwa hasil kualitas pelayanannya sama. Untuk dimensi *servqual* empati hasil hasil

kualitas pelayanannya didapat (-10) hal ini menyatakan bahwa dari hasil analisa kualitas pelayanan terlihat bahwa terdapat perbedaan penilaian kualitas pelayanan responden dengan hasil rata-rata negative (12).

**Tabel 7 Analisis data Sosiodemografi Responden**

Sosiodemografi Pasien	Jumlah	Persentase
BPJS	56	71 %
Umum	22	28 %

Berdasarkan data diatas pasien BPJS berjumlah 56 dengan persentase 71% lebih banyak dibandingkan pasien umum yang berjumlah 22 dengan persentase 28%. Hal dikarenakan pasien BPJS lebih murah dan terjangkau bagi pasien yang kurang mampu, selain itu kartu BPJS mudah di

dapatkan bagi yang mendaftarkan di dinas kesehatan. Sedangkan pasien umum yang telah di data berdasarkan segi ekonomi adalah kalangan mampu, namun berdasarkan data tidak semua pasien umum bisa mendapatkan kartu BPJS atau kartu JAMKES (Jaminan Kesehatan).

**Tabel 8 Analisis Nilai Kenyataan dan Harapan Responden**

Dimensi <i>Servqual</i>	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan
Kehandalan	391	390
Daya Tanggap	389	389
Jaminan	385	388
Empati	390	400
Fasilitas Fisik	390	390
Rata - Rata	389	391,4

Berdasarkan lima dimensi *servqual* bahwa didapat perbedaan diantara nilai kenyataan dan nilai harapan. Menurut data dimensi *servqual* kehandalan didapat  $K-H > 0$  (berarti kenyataan lebih besar dari pada harapan), karna data kuisioner menunjukan bahwa nilai kenyataannya sangat puas atau puas. Berdasarkan dimensi *servqual* daya tanggap dan fasilitas fisik didapat  $K-H =$

0 (berarti kenyataan sama dengan harapan), karna tanggapan pasien mengarah kepada sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas maka didapat hasil yang sama. Sedangkan berdasarkan dimensi *servqual* jaminan dan empati didapat  $K-H < 0$  (berarti kenyataan lebih rendah dari harapan pasien) karna nilai harapan pasien terhadap RSUD Islamic

Centre Kotaagung Tanggamus ingin lebih baik lagi agar pelayanannya memuaskan. Sehingga pasien memberikan penilaian harapan yang diinginkan terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Islamic Centre

Kotaagung Tanggamus agar lebih baik lagi atau memberikan tanggapan sangat puas(13).

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan profil responden jenis kelamin, jumlah perempuan 49 dengan persentase 62,8% dan jumlah laki-laki 29 dengan persentase 37,1% yang artinya pasien perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Berdasarkan karakteristik responden dan usia dari data kuisioner lebih banyak usia 26-35 tahun, dan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didapat lebih banyak pekerjaan lain-lain dengan jumlah 54 dengan persentase 69%.
2. Berdasarkan analisis data sosiodemografi didapat lebih banyak pasien BPJS yang berjumlah 56 dengan persentase 71% dibandingkan pasien umum yang berjumlah 22 dengan persentase 28%.
3. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanannya diperoleh (-1,6) dengan interpretasi tinggi yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rawat jalan RSUD Islamic Centre Kotaagung Tanggamus.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun (2009). *Kesehatan*. Jakarta.
3. Praptiwi.,D., Wahyono D, & Sampurno. (2013). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) Journal of Management and Pharmacy Practice. Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 3(ISSN: 2088-8139), 24–29.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun (2014). *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*.
5. Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patients ' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan*. 3(7), 34–38.
6. Trisnawati, K., Sumarni, & Fudholi, A. (2015). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi ( JMPF ) Journal of Management and Pharmacy Practice. Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 5(ISSN: 2088-8139), 33–39.
7. Noviana, P. (2017). *Patients Satisfaction Level Analysis of Quality of Pharmaceutical Installation Service in Pare Regional. Wiyata*, 4(ISSN: 2442-6555), 111–120.

8. Denise Cristianty Pareraway, Tjitrosantoso H, & Bodhy W. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP PROF. Dr. R. D. KANDOU MANADO*. Pharmacon, 5(4).
9. Claudia Ella Prastika, Dan Erviana R. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Yogya*.
10. Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center ( SEC ) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. 2, 9–14.
11. Praptiwi.A. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JAMKESMAS Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sukaharjo*. (Skripsi). Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran : Fakultas Ekonomi; Universitas Sebelas Maret.
12. Sudarno, Rusgiono A., Hoyyi A, & Listifadah. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Resepsi Pengunjung*. 33–45.
13. Hadiyati I, N. Sekarwana N, Deni Kurniadi Sunjaya & Elsa Pudji Setiawati (2017). *Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit5 (2)*, 108–116.