



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)

Journal of Management and Pharmacy Practice

DAFTAR ISI

Pengantar dari Penyunting	ii
Formulir untuk Berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker <i>Fatimah Nur Istiqomah, Satibi</i>	127-132
Perbandingan <i>Product-Class Knowledge</i> , <i>Perceived Risk</i> , dan Sikap terhadap Obat Generik <i>Anisa, Sugiyanto, M. Rifqi Rokhman</i>	133-139
Analisis Kepuasan Konsumen serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas dan Perilaku <i>Word Of Mouth</i> Konsumen Obat Herbal An Nuur <i>Rahmania Hidayati, Sampurno, Djoko Wahyono</i>	140-146
Analisis Biaya dan Kesesuaian Penggunaan Antibiotika pada Demam Tifoid di RSUD Kota Yogyakarta <i>Ria Etikasari, Tri Murti Andayani, Ali Gufron Mukti</i>	147-153
Evaluasi Penggunaan Antidiabetika pada Pasien Ulkus Diabetika <i>Recta Olivia Umboro, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara S.</i>	154-158
Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> <i>Widdy Kurniawan Santoso, Marchaban, Riswaka Sudjaswadi</i>	159-163
Evaluasi Pengobatan <i>Systemic Lupus Erythematosus</i> (SLE) pada Pasien SLE Dewasa <i>Nancy, Zullies Ikawati</i>	164-170
Pengaruh Desain Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan <i>Muhammad Ridwan, Achmad Fudholi, Edy Prasetyo Nugroho</i>	171-177
Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Farmasi Ditinjau dari Persepsi Pengguna di Rumah Sakit Immanuel Bandung <i>Randy Tamba'i, Satibi, Gunawan Pamudji</i>	178-185
Analisis Efisiensi Pengelolaan Obat pada Tahap Distribusi dan Penggunaan di Puskesmas <i>Abd Razak, Gunawan Pamudji, Mugi Harsono</i>	186-194

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

*SATISFACTION ANALYSIS OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY USING *SERVQUAL**

Widdy Kurniawan Santoso, Marchaban, Riswaka Sudjaswadi
Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

ABSTRAK

Persaingan jasa layanan kesehatan yang senantiasa mengharuskan pihak manajemen penyedia jasa layanan kesehatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Yakkum Emanuel yang merupakan salah satu unit penunjang medik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Hasil rekapitulasi kotak keluhan pasien pada bulan Februari 2011 di IFRS Yakkum Emanuel memperlihatkan 50% pasien (10 orang pasien) mengeluhkan waktu tunggu obat masih lama, 30% pasien (6 orang pasien) mengeluhkan udara yang sangat panas di ruang tunggu, dan 20% pasien (4 orang pasien) mengeluhkan karyawan IFRS Yakkum Emanuel tidak dapat memberi kepastian kapan pelayanan obat akan diberikan kepada pasien. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan IFRS Yakkum Emanuel.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan menggunakan jasa layanan IFRS Yakkum Emanuel dan memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 480 pasien dengan metode pengambilan sampel secara purposive sampling. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner mengenai kualitas layanan yang diadaptasi dari model *SERVQUAL* (mengacu pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dan dilakukan pemetaan dimensi kualitas layanan dalam diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *gap* bernilai negatif antara harapan dan persepsi pasien dengan urutan *gap* terbesar yaitu dimensi *assurance* yang diikuti dimensi *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *tangibles*. Secara umum, pasien merasa tidak puas dengan kinerja pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius, pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel perlu lebih memperhatikan pada dimensi *assurance* dan *responsiveness*.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan, *SERVQUAL*.

ABSTRACT

Medical service companies are getting more competitive so companies have to always improve the service quality. The Pharmacy Unit of Yakkum Emanuel Hospital which is a supporting medical unit is demanded to give an optimal service to their patients. The recapitulation of the complaint box in February 2011 showed that 50% of patients (10 patients) complain on waiting time; 30% of patients (6 patients) complain on the hot air in the waiting room; and 20% of patients (4 patients) complain about when the patients will get their medicine.

Regarding those issues, this research aimed to analyze the level of patient satisfaction on the service quality at pharmacy unit of Yakkum Emanuel Hospital. This research was conducted with descriptive method. The subjects of this research were outpatient in Yakkum Emanuel Hospital that met the inclusion criteria. The number of the sample was 480 patients that taken with purposive method of sampling. The data were obtained using questionnaire about the quality of service based on *SERVQUAL* model (referring to *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* dimensions) and the data were mapped in cartesian diagram.

The result shows that there were negative gap values between the patients' expectation and perception. The highest gap value was on the assurance dimension followed by responsiveness, reliability, empathy, and tangibles dimensions. In general, patients felt dissatisfied with the performance of the management of the Pharmacy Unit of Yakkum Emanuel Hospital Purwareja-Klampok. Based on the Cartesian Diagram mapping, the management of the Pharmacy Unit of Yakkum Emanuel Hospital should pay more attention to the Assurance and Responsiveness dimensions.

Keywords: service quality, satisfaction, *SERVQUAL*.

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Oleh karena itu tidak mengherankan jika jasa layanan kesehatan dewasa ini berkembang dengan pesat baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Persaingan jasa layanan kesehatan dalam memperebutkan pelanggan begitu ketat. Hal ini

dikarenakan pelanggan yang semakin selektif dalam menentukan produk atau jasa layanan yang akan dibeli. Oleh karena itu pihak manajemen suatu penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya (Aditama, 2003).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, Rumah Sakit Yakkum Emanuel mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan bagi pasien yaitu salah satunya Instalasi Farmasi. Apoteker beserta staf Instalasi Farmasi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan

Penulis Korespondensi :
Widdy Kurniawan Santoso
Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada
Jl. Sekip Utara Yogyakarta.
Email : theodorus.w.k.s@gmail.com

yang baik dengan cara menghindari terjadinya duplikasi obat, menghindari pemberian obat yang tidak tepat bagi pasien, meminimalkan efek samping obat, menghindari kesalahan dosis obat, serta berusaha memberikan pelayanan yang prima dan cepat.

Pada kenyataannya kegiatan pelayanan IFRS Yakkum Emanuel belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil rekapitulasi kotak keluhan pasien pada bulan Februari 2011, 50% pasien (10 orang pasien) yang menebus resep obat di IFRS Yakkum Emanuel sering mengeluhkan waktu tunggu obat resep masih relatif lama, 30% pasien (6 orang pasien) mengeluhkan udara yang sangat panas di ruang tunggu Instalasi Farmasi Yakkum Emanuel sehingga mereka merasa perlu dilakukan penambahan AC/kipas angin, dan 20% pasien (4 orang pasien) mengeluhkan karyawan IFRS Yakkum Emanuel tidak dapat memberi kepastian kapan pelayanan obat akan diberikan kepada pasien. Kondisi tersebut tentu saja akan berdampak pada rendahnya penilaian pasien terhadap kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel serta menurunnya kepuasan pasien pada IFRS Yakkum Emanuel.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini akan melihat tingkat kepuasan pasien atas kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang mengacu pada lima dimensi kualitas layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Hal tersebut penting dilakukan karena evaluasi mengenai kualitas pelayanan selama ini tidak dilaksanakan dengan baik sehingga belum ada usaha perbaikan secara nyata dan terarah.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Bahan dan materi penelitian adalah dengan alat kuesioner. Kuesioner mengenai kualitas layanan diadaptasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parasuraman dkk. (2002) dan Pratiwi (2009) dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Kuesioner tersebut selanjutnya dimodifikasi dengan menambahkan beberapa pernyataan yang relevan dan berhubungan dengan layanan IFRS

Yakkum Emanuel. Kuesioner yang digunakan memuat pernyataan dengan jawaban terstruktur menyangkut berbagai aspek pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dari harapan dan persepsi pasien pada layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok. Objek penelitian adalah IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok dan subjek penelitian adalah pasien rawat jalan yang menggunakan jasa layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja - Klampok yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan dengan usia di atas 17 tahun, pasien yang menggunakan jasa non-askes, dan pasien yang dapat diajak kerja sama dengan baik. Jumlah sampel yang diambil selama 24 hari (hari senin sampai sabtu) sebanyak 480 pasien. Metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian yaitu analisis kuantitatif menggunakan model *SERVQUAL* dan analisis *importance and performance matrix* pada masing-masing dimensi kualitas layanan.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan diolah dengan program *SPSS For Windows Release 15* diperoleh bahwa dari 39 butir pertanyaan terdapat 28 butir pernyataan yang memenuhi persyaratan validitas dan dapat diikutsertakan dalam analisis data karena memiliki nilai lebih besar dari 0,361 dengan taraf kepercayaan 95% (Hadi, 1990).

Uji reliabilitas diperoleh hasil bahwa koefisien reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian mempunyai reliabilitas yang baik dengan nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) > 0,60 (Hadi, 1990).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Gap Lima

Tangibles

Secara umum, kepuasan pasien pada kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok pada dimensi *tangibles* belum dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari semua pernyataan pada dimensi ini memiliki *gap* bernilai negatif. Adapun nilai harapan pasien sebesar 3,63 dan nilai kinerja/persepsi pasien yaitu 3,45 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,18. Walaupun seluruh pernyataan menunjukkan hasil negatif, kepuasan pasien paling tinggi pada dimensi kualitas layanan *tangibles*. Hal ini

ditunjukkan berdasarkan nilai *gap* pada dimensi *tangibles* berada pada urutan kelima dengan nilai *gap* paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Reliability

Secara umum, kepuasan pasien pada kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok pada dimensi *reliability* belum dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari adanya *gap* antara nilai kinerja/persepsi pasien dengan harapan pasien bernilai negatif. Adapun nilai harapan pasien sebesar 3,63 dan nilai kinerja / persepsi pasien yaitu 3,42 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,22. *Gap* pada dimensi *reliability* ini berada pada urutan yang ketiga.

Responsiveness

Secara umum, kepuasan pasien pada kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja - Klampok pada dimensi *responsiveness* belum dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari adanya *gap* antara nilai kinerja/persepsi pasien dengan harapan pasien bernilai negatif. Adapun nilai harapan pasien sebesar 3,69 dan nilai kinerja/persepsi pasien yaitu 3,38 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,30. *Gap* pada dimensi *responsiveness* ini berada pada urutan kedua.

Assurance

Secara umum, kepuasan pasien pada kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja-Klampok pada dimensi *assurance* belum dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari adanya *gap* antara nilai kinerja/persepsi pasien dengan harapan pasien bernilai negatif. Adapun nilai harapan pasien sebesar 3,70 dan nilai kinerja/persepsi pasien yaitu 3,32 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,38. *Gap* pada dimensi *assurance* ini berada pada urutan pertama atau dengan kata lain pasien paling tidak puas dengan kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel dimana hal ini ditunjukkan dengan selisih nilai *gap* yang paling tinggi dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Empathy

Secara umum, kepuasan pasien pada kualitas layanan IFRS Yakkum Emanuel Purwareja - Klampok pada dimensi *empathy* belum dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari

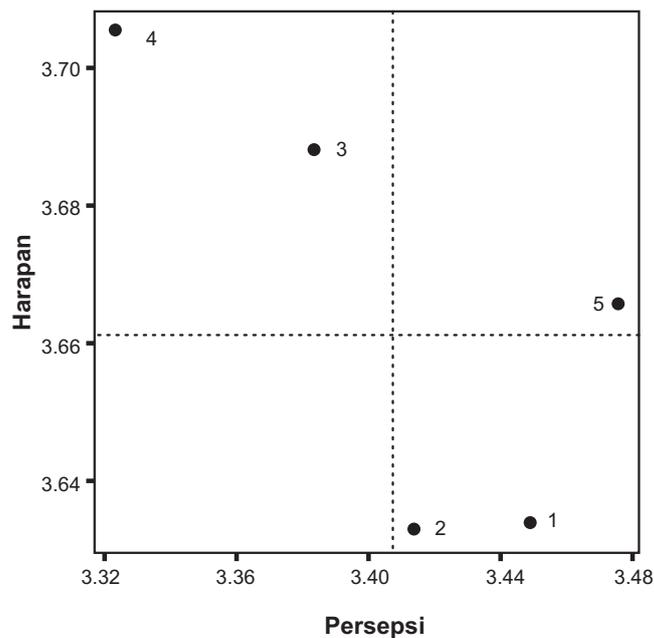
adanya *gap* antara nilai kinerja/persepsi pasien dengan harapan pasien bernilai negatif. Adapun nilai harapan pasien sebesar 3,67 dan nilai kinerja/persepsi pasien yaitu 3,48 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,19. *Gap* pada dimensi *empathy* ini berada pada urutan keempat.

Hubungan Antara Pemetaan Seluruh Dimensi Kualitas Layanan dalam Diagram Kartesius dan Analisis Lima Gap

Seluruh butir pernyataan pada masing-masing dimensi kualitas layanan memiliki *gap* yang bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap kinerja manajemen IFRS Yakkum Emanuel. Namun demikian satu hal yang perlu disadari bahwa tidak mungkin suatu jasa layanan kesehatan khususnya Rumah Sakit mampu memberikan kinerja/layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien yang ideal. Oleh karena itu, dengan adanya pemetaan dimensi kualitas layanan dalam diagram kartesius diharapkan dapat diketahui sejauh mana pencapaian kinerja pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel dalam memenuhi harapan pasien (Gambar 1).

Dimensi yang masuk dalam kuadran A yaitu dimensi *responsiveness* dan *assurance* dimana pada kuadran ini kinerja pihak manajemen belum mampu mewujudkan harapan pasien (harapan pasien sangat tinggi sedangkan kinerja yang ditunjukkan pihak IFRS Yakkum Emanuel masih rendah). Hal ini menunjukkan bahwa pada kedua dimensi ini perlu mendapat perhatian lebih dari pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel. Berdasarkan analisis *gap* lima pada dimensi *responsiveness*, ada hal penting yang masih perlu dipikirkan dan dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel yaitu, pasien masih menunggu antrian terlalu lama ketika menebus obat di IFRS Yakkum Emanuel. Berdasarkan analisis lima *gap* pada dimensi *assurance*, ada hal penting yang perlu dilakukan perbaikan dari pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel yaitu karyawan IFRS Yakkum Emanuel tidak memberikan penjelasan mengenai aktivitas yang harus dihindari selama terapi.

Dimensi yang masuk dalam kuadran B yaitu dimensi *empathy* dimana pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel telah berusaha semaksimal mungkin dalam mewujudkan harapan pasien.



Gambar 1. Diagram kartesius Hasil pemetaan seluruh dimensi kualitas layanan.

Namun demikian pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel harus senantiasa melakukan perbaikan secara kontinyu demi mewujudkan kepuasan pasien yang optimal. Berdasarkan analisis lima *gap* pada dimensi *empathy*, setidaknya ada hal penting yang masih perlu dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel yaitu pasien masih belum diberi kemudahan akses untuk konsultasi (seperti disediakan waktu konsultasi pada jam-jam tertentu dan ruangan khusus konsultasi).

Dimensi yang masuk dalam kuadran D yaitu dimensi *tangibles* dan *reliability* dimana kinerja yang ditunjukkan pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel melebihi harapan pasien. Namun demikian, pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel perlu tetap senantiasa menjaga kualitas layanan pada kedua dimensi ini agar tercapai kepuasan pasien yang optimal. Berdasarkan analisis lima *gap* pada dimensi *tangibles*, ada hal penting yang masih perlu dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel yaitu belum adanya fasilitas fisik yang menunjang kenyamanan di ruang tunggu seperti AC / *electric fan*. Sedangkan berdasarkan analisis lima *gap* pada dimensi *reliability*, ada hal penting yang masih dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel yaitu pihak IFRS Yakkum Emanuel belum mampu memberikan kepastian kapan pelayanan obat akan diberikan kepada pasien.

Perbandingan Persentase Kepuasan pada Suatu Perusahaan menurut Parasuraman (2002) terhadap Kualitas Pelayanan IFRS Yakkum Emanuel

Menurut Parasuraman (2002), pada suatu perusahaan harus terdapat alokasi nilai kepuasan pada dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *reliability* (33%), *responsiveness* (23%), *assurance* (19%), *empathy* (15%), dan *tangibles* (11%).

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan distribusi kepuasan tiap dimensi sebagai berikut : *reliability* (17%), *responsiveness* (24%), *assurance* (30%), *empathy* (15%), dan *tangibles* (14%).

Penelitian menggunakan kaidah-kaidah Parasuraman yang diaplikasikan untuk pelayanan kesehatan, sehingga apabila dihubungkan antara teori kepuasan Parasuraman (2002) dengan hasil yang diperoleh, maka dalam perusahaan dimensi yang dianggap penting yaitu *reliability* dan *responsiveness*, sedangkan dalam pelayanan kesehatan (hasil penelitian) yang dianggap penting yaitu dimensi *assurance* dan *responsiveness*. Dalam pelayanan kesehatan, respon dari petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien sangatlah diperlukan dan jaminan petugas kesehatan untuk melayani pasien dengan baik juga sangat diperlukan, sedangkan dalam suatu perusahaan kehandalan (*reliability*) layanan perusahaan dianggap penting oleh konsumen.

Jika hasil penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya (Sumanto, 2009) maka dapat ditarik suatu benang merah bahwa bagi Instalasi Farmasi RSUD Trenggalek maupun IFRS Yakkum Emanuel, dimensi *responsiveness* dianggap paling penting oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan IFRS dalam melayani kebutuhan pasien sangatlah diperlukan demi tercapainya kepuasan pasien pada suatu instansi kesehatan.

KESIMPULAN

Secara umum pasien merasa tidak puas dengan kinerja pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel Purwareja – Klampok. Nilai *gap* terbesar ada pada dimensi *Assurance* kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *tangibles*. Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, pihak manajemen IFRS Yakkum Emanuel perlu lebih memperhatikan dimensi *assurance* dan *responsiveness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y., 2003, *Manajemen Adminstrasi Rumah Sakit*, Edisi Pertama, 19, Penerbit UI Press, Jakarta.
- Hadi, S., 1990, *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*, 35 – 40, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sumanto, A.B., 2009, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek, *Tesis*, Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., 2002, *TRI/SERVQUAL/LIBQUAL⁺*TM, dari http://www.sla.org/Presentations/slsc/parsu_LAB_2002pp.ppt. diakses tanggal 21 September 2012
- Pratiwi, L., 2009, Analisis GAP Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Eksternal DI Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak menggunakan Metode *SERVQUAL*, *Tesis S2*, 105 – 106, Magister Manajemen Farmasi, Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta