

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung

Lusi Agus Setiani*, Almasyhuri dan Neng Megawati
Program Studi Farmasi, Fakultas MIPA – Universitas Pakuan
Email korespondensi penulis: lusi.setiani@unpak.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga dapat mempengaruhi pasien untuk kembali ke Rumah Sakit. Untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian, evaluasi penilaian kepuasan pasien perlu dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran dan analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. Penelitian ini dilakukan terhadap 164 responden dengan pembagian kuesioner secara *purposive sampling*. Data yang diperoleh di analisis menggunakan metode *Servoqual* yang telah di uji validitas dan reabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan nilai dimensi *assurance* 0,025; *reliability* 0,005; *responsiveness* 0,015; *emphaty* 0,010; dan dimensi *tangible* -0,09; kategori indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar 0,105. Dapat disimpulkan hasil akhir pada setiap dimensi menunjukkan nilai positif yang artinya pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung sangat baik, akan tetapi hasil akhir pada dimensi *tangible* bernilai negatif dimana ada ketidakpuasan terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Instalasi RS tersebut. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas terkait pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

Kata kunci: Kepuasan, *Servoqual*, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Instalasi Farmasi

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur untuk kualitas Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi sebagai tempat pelayanan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan untuk masyarakat dengan karakteristik tersendiri, dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau agar menghasilkan kesehatan yang lebih bermutu (Permenkes RI, 2009). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan suatu unit dirumah sakit yang melakukan pekerjaan kefarmasian dan pemberian pelayanan kefarmasian yang menyeluruh khususnya kepada penderita atau pasien,

dan umumnya kepada masyarakat, dipimpin oleh seorang apoteker yang berkompeten dan profesional (Permenkes, 2016).

Penelitian (Sukma Nita, 2020) di RS Bakti Wira Tamtama Semarang dengan menggunakan metode SERVQUAL, bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dapat dilihat dari dimensi pelayanan yaitu *responsiveness* dengan nilai Gap 1,24 termasuk kategori puas, *reliability* dengan nilai Gap 1,27 termasuk kategori puas, *assurance* dengan nilai Gap 0,80 kategori cukup puas, *tangible* dengan nilai Gap 1,38 kategori puas dan *emphaty* dengan nilai Gap 1,21 dan termasuk dalam kategori puas.

Hasil penelitian lain di Instalasi RS Bhayangkara Manado secara *cross-sectional*, kepuasan pasien diukur menggunakan metode SERVQUAL (*Service Qualit*) -0,86% untuk *reliability*, -0,69% untuk *responsiveness*, -0,37% untuk *emphaty*, -0,305% untuk *assurance*, dan -0,26% untuk *tangible*, nilai kepuasan secara keseluruhan negatif artinya pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Kaunang, dkk. 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambar tingkat kepuasan pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan obat di Instalasi Farmasi, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan penelitian analitik yang bersifat prospektif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau fenomena yang belum dan akan terjadi (Notoatmodjo, 2010). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada subjek penelitian yang telah diberi *informed consent*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dimana adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (Parasuraman, dkk 1988).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan kriteria inklusi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. Sampel adalah sebagian dari subjek yang diambil saat penelitian dan dianggap mempunyai karakteristik atau ciri-ciri yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang akan diteliti (Supardi, 2013).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan teknik yang dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel atau responden yang dipilih merupakan pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan obat di Instalasi Farmasi dan peneliti harus mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah dijelaskan kepada pasien (Supardi, 2014).

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria inklusi diantaranya: Pasien rawat inap dewasa dari umur 20 tahun keatas; pasien rawat inap yang sudah dirawat minimal 3 hari; pasien rawat inap atau pendamping yang bersedia untuk mengisi kuesioner
2. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi khusus seperti gangguan kejiwaan dan tidak sadarkan diri.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan mulai bulan agustus sampai bulan oktober 2020. Tempat penelitian ini yaitu di ruangan rawat inap Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung.

Variabel Bebas

Variabel bebas atau variable independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, variabel bebas pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien, diantaranya: sangat penting / sangat memuaskan, penting / memuaskan, kurang penting / kurang memuaskan dan tidak penting / tidak memuaskan.

Variabel Terikat

Variabel terikat atau yang disebut variable dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variable bebas, variable terikat pada penelitian ini yaitu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitung.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yaitu berupa kuesioner yang diisi dengan menggunakan tanda *check list*. Lembar kuesioner yang disediakan oleh peneliti berisi identitas pasien seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, status, pendidikan, dan pekerjaan. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap terdiri dari 20 pernyataan tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi diantaranya aspek bentuk berwujud (*tangible*) pernyataan 1-4, jaminan (*assurance*) pernyataan 5-8, kehandalan (*reliability*) pernyataan 9-12, daya tanggap (*responsiveness*) pernyataan 13-16, dan perhatian (*emphaty*) pernyataan 17-20. Variabel kepuasan pelayanan kefarmasian diukur dengan alat ukur berupa kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Dalam skala likert terdapat 20 pernyataan, untuk variabel kepuasan kualitas pelayanan kefarmasian, pada bagian

tabel harapan menggunakan skala yaitu: sangat penting = 4, penting = 3, kurang penting = 2, dan tidak penting = 1. Sedangkan pada bagian tabel kenyataan menggunakan skala yaitu: sangat memuaskan = 4, memuaskan = 3, kurang memuaskan = 2, dan tidak memuaskan = 1.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui pernyataan dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian, kuesioner pernyataan harapan dan kenyataan diberikan pada 30 responden, apabila terdapat pernyataan yang tidak valid dalam kuesioner, maka pernyataan dapat dihapus dan dapat digantikan dengan pernyataan lain, namun apabila pernyataan tersebut penting maka dapat dimodifikasi kata-katanya sehingga lebih mudah dimengerti oleh pasien. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukuran dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukuran tersebut *reliable* atau reliabilitas yaitu menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur suatu gejala yang sama (Sugiyono, 2016).

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, metode ini digabung atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (Parasuraman, dkk. 1988). Kuesioner pada penelitian ini berisi 20 pernyataan. Pernyataan-pertanyaan pada tabel harapan menggunakan skala yaitu: sangat penting = 4, penting = 3, kurang penting = 2, dan tidak penting = 1; sedangkan pada bagian tabel kenyataan menggunakan skala yaitu: sangat memuaskan = 4, memuaskan = 3, kurang memuaskan = 2, dan tidak memuaskan = 1. Penelitian ini menggunakan perhitungan "indeks total kualitas pelayanan" yang dimulai dari menghitung skor rerata harapan dan kenyataan yang didapatkan dari kuesioner (Priyatno, 2010).

Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan persetujuan etik dengan nomor 937/UN6.KEP/EC/2020 yang diterbitkan oleh Universitas Padjajaran Bandung, pada tanggal 06 Oktober 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitung dan bersedia untuk mengisi *inform consent* dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan 164 responden yang dijadikan sampel dengan gambaran karakteristik seperti yang tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Persentasi Karakteristik Responden

Karakteristik	Detail	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	70	42.68
	Perempuan	94	57.32
Usia	20-30 tahun	50	30.49
	31-40 tahun	44	26.83
	41-50 tahun	37	22.56
	51-60 tahun	25	15.24
	60 dst	8	4.88
Status perkawinan	Menikah	129	78.66
	Single	35	21.34
Pendidikan terakhir	Tidak sekolah	38	23.17
	SD	24	14.63
	SMP	27	16.46
	SMA/SMK	45	27.44
	Perguruan Tinggi	30	18.29
Pekerjaan	IRT/Tidak Bekerja	40	
	Buruh	47	24.39
	Wirasaha	30	28.66
	Pegawai Negeri	20	18.29
	Pegawai Swasta	27	12.20
			16.46

Dari hasil penelitian, mayoritas pasien dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 94 responden (57.32%) sedangkan pasien rawat inap laki-laki berjumlah 70 responden (42.68%). Hal ini terjadi dikarenakan terdapat lantai atau ruangan khusus untuk pasien perempuan yaitu ruang persalinan, maka dari itu pasien perempuan lebih banyak yang dirawat dibandingkan dengan pasien rawat inap laki-laki. Menurut penelitian (Nimako) kepuasan pelayanan tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin, kepuasan ini lebih dipengaruhi oleh segmentasi pasar atau penerimaan layanan yang berbeda (Nimako SG., dkk., 2010). Penelitian Hermawan (2007) bahwa jenis kelamin tidak menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Karakteristik responden berdasarkan usia lebih banyak pasien dewasa berusia 20-30 tahun yang dirawat inap di Rumah Sakit dengan jumlah 50 responden (30.49%), dibandingkan dengan pasien lansia yang berusia 60 tahun ke atas yang berjumlah 8 responden (4.88%), hal ini terjadi karena pasien lansia (lanjut usia) tidak sanggup untuk mengisi kuesioner dikarenakan pasien tersebut mendiagnosa penyakit parah dan karena usia pasien sudah rentan. Adapun pada penelitian (Budiman 2014)

mengemukakan hal yang sama bahwa usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana pasien dengan usia lebih muda cenderung akan lebih kritis dan memperhatikan secara detail terhadap pelayanan yang diberikan, sementara pasien yang lebih tua akan lebih banyak bertanya ke petugas sehingga pemahaman tentang kesehatan akan mudah dimengerti. Mayoritas pasien yang dirawat berstatus menikah dengan jumlah 129 responden (78.66%) dan yang berstatus belum menikah berjumlah 35 responden (21.34%). Hasil dari penelitian (Alrubaiee, 2011) yang menunjukkan bahwa, status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya bahwa pasien dengan status menikah lebih memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan, dibandingkan dengan pasien yang status belum menikah, adapun menurut penelitian (Naidu, 2009) bahwa status pernikahan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Hasil dengan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dari yang tertinggi adalah lulusan SMA/SMK berjumlah 45 responden (27.44%), dan hasil yang terendah dari pasien lulusan SD berjumlah 24 responden (14.63%), Hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irrasional seseorang untuk mengambil keputusan (*self monitoring*) dalam menggunakan layanan jasa kesehatan. Menurut (Kholil M, 2011) responden dengan tingkat pendidikan SMA kecenderungan memiliki persepsi yang tinggi /berpendirian daripada pendidikan rendah. Hasil penelitian memberikan dukungan pendapat dari (Notoatmodjo, 2007) bahwa pendidikan dapat mempengaruhi pola hidup seseorang, yang pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi. Penjelasan tersebut sejalan dengan pendapat (Prawirihardjo, 2005) bahwa seseorang yang berpendidikan tinggi akan mudah menganalisis keadaan dan mengantisipasi kesalahan.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pekerja yang terbanyak yaitu buruh berjumlah 47 responden (28.66%), jika dilihat dari hasil penelitian ini pasien yang pekerjaannya sebagai buruh lebih banyak yang dirawat karena buruh lebih sering beradaptasi dengan lingkungan luar dan kadang mereka tidak menjaga pola makannya sehingga buruh lebih rentan terkena penyakit. Menurut penelitian Lumenta (1989) masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga, biasanya seseorang yang bekerja lebih menuntut dan mengkritik atas pelayanan yang mereka terima.

Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas

Uji validitas pada kuesioner harapan dan kenyataan diberikan kepada 30 responden diawal penelitian yang berisi 20 item pernyataan, lalu diuji menggunakan SPSS, hasil uji validitas pada bagian harapan dan kenyataan di bandingkan dengan nilai r tabel yaitu 0,360% hasilnya menunjukkan semua pernyataan dalam kuesioner valid, maka pernyataan dapat digunakan untuk penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan setelah diketahui jika item pernyataan dalam kuesioner hasilnya dinyatakan valid, dapat dilihat dari Tabel.5 nilai *cronbach's alpha* pada kuesioner harapan adalah 0,934 dan pada kuesioner kenyataan adalah 0,974 yang artinya item pernyataan pada setiap kuesioner hasilnya reliable karena nilai koefisien *Cronbach's alpha* adalah 0,6 (Priyato, 2010). Maka jika hasilnya *reliable*, kuesioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian.

Hasil Analisis Kepuasan

Deskripsi Kuesioner Harapan dan Kenyataan Dimensi Berwujud

Pada bagian kuesioner harapan bahwa 73.0% pasien merasa bahwa petunjuk untuk keruangan instalasi farmasi sangat penting, karena membantu mereka yang tidak mengetahui ruangan instalasi dan ruangan lainnya bisa membaca petunjuk ruangan tersebut, 69% pasien merasa sangat penting mengenai informasi obat yang mereka tidak ketahui tentang obat generik, 91% pasien merasa sangat penting untuk kenyamanan ruang tunggu di Instalasi Farmasi agar pasien tidak merasakan kejenuhan ketika menunggu antrian obat, dan 84% pasien merasa sangat penting atas sarana prasarana yang lengkap di Instalasi Farmasi karena kebanyakan dari keluarga pasien ingin dirawat di RS kartini tersebut. Sedangkan pada bagian kuesioner kenyataan 84% pasien merasa sangat puas atas petunjuk ruangan untuk menuju ruangan instalasi farmasi RS kartini rangkasbitung karena sangat membantu ketika hendak mengambil obat, 90.0% pasien sangat puas atas informasi mengenai obat generik dan obat bermerek yang dijelaskan oleh petugas instalasi farmasi tanpa diminta, 88% pasien sangat puas atas ruang tunggu instalasi farmasi yang terasa nyaman dan bersih, dan 90% pasien merasa sangat puas atas kelengkapan sarana prasarana yang ada di instalasi farmasi RS kartini rangkasbitung.

Deskripsi Kuesioner Harapan Dan Kenyataan Dimensi Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan yang akan diterima oleh pasien dan pihak keluarga pasien (Klother 2012). Hasil pada bagian kuesioner harapan 97% pasien merasa bahwa petugas di instalasi farmasi sangat penting untuk memiliki keterampilan yang baik dalam melayaninya agar merasa nyaman ketika sedang dirawat, 96% sangat penting jika petugas instalasi farmasi tepat dalam memberikan obat yang sesuai dengan pasien butuhkan tanpa harus diminta dan tidak semua pasien mengetahui tentang obat maka dari itu petugas instalasi farmasi harus tepat dalam memberikan obat yang sudah diresepkan oleh dokter, 95.% sangat penting petugas instalasi farmasi memberikan konseling tentang cara pemakaian obat agar pasien tidak salah dalam meminum obat, dan 96% pasien merasa sangat penting petugas di instalasi farmasi menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan agar pihak keluarga tidak harus mencari ke apotek lain. Pada bagian kuesioner kenyataan 94% pasien merasa sangat memuaskan atas keterampilan petugas instalasi farmasi yang ramah serta sopan dalam melayani setiap pasien, 95% pasien sangat puas atas

pemberian obat tanpa pasien minta dan sesuai dengan kebutuhan pasien, 94% pasien merasa sangat memuaskan dengan cara penyampaian konseling terkait cara pemberian obat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan 93% pasien sangat puas atas ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan karena tersedia di instalasi farmasi tanpa harus pergi ke apotek lain. Secara keseluruhan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi.

Deskripsi Kuesioner Harapan Dan Kenyataan Dimensi Kehandalan

Kuesioner harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan / *reliability* diwakili oleh empat butir pernyataan diantaranya tentang cara memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan terpercaya. Pasien merasa 100% sangat penting bila petugas instalasi farmasi cepat dan tepat dalam menangani keperluan pasien ketika diminta bantuannya, 97% sangat penting bila petugas instalasi farmasi cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien ketika dalam keadaan urgent, 100% sangat penting bila petugas instalasi farmasi tidak berbelit-belit dalam melayani kebutuhan pasien, dan 96% sangat penting jika petugas instalasi farmasi memberikan pelayanan mengenai informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti agar pasien paham dan tidak keliru. Hasil dari kuesioner kenyataan bahwa menurut pasien 100% petugas instalasi farmasi cepat dan tepat dalam menangani keperluannya tanpa diminta dan pasien merasa sangat puas, 96% pasien merasa sangat puas karena petugas instalasi farmasi cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien walaupun kadang pasien meminta bantuannya pada malam hari, 100% pasien merasa sangat memuaskan karena petugas instalasi farmasi tidak berbelit-belit dalam melayani kebutuhan pasien, 95% pasien merasa sangat puas karena petugas instalasi farmasi memberikan pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang di mengerti. Hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien pada dimensi ini menunjukkan hasil yang sangat baik, karena menurut pasien atau keluarga pasien pelayanan dari petugas instalasi farmasi sangat baik, serta cepat tanggap ketika pasien meminta bantuannya. Menurut (Aryani, dkk. 2015) baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kemampuan petugas.

Deskripsi Kuesioner Harapan Dan Kenyataan Dimensi Daya Tanggap

Kuesioner harapan dan kenyataan pada dimensi daya tanggap atau *responsiveness* juga diwakili oleh empat item diantaranya tentang ketetapan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi (Sundari. 2015). Dari hasil kuesioner harapan 97% pasien merasa sangat penting jika petugas di instalasi farmasi memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan administrasi agar keluarga pasien tidak kebingungan dalam mengurus administrasi karena terkadang ada pihak keluarga pasien yang tidak mengerti cara administrasi, 96% pasien merasa sangat penting jika petugas di instalasi farmasi memberikan informasi yang jelas tentang biaya dalam pelayanan, 95% sangat penting petugas di instalasi farmasi memberikan informasi tentang cara pengambilan obat dan cara admnistrasi tanpa keluarga pasien meminta, dan 96% sangat penting jika petugas instalasi farmasi selalu siap dalam menangani keluhan pasien ketika

pasien meminta bantuannya. Kemudian hasil kuesioner harapan 97% keluarga pasien sangat puas atas informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi, 96% keluarga pasien merasa sangat memuaskan atas apa yang petugas instalasi jelaskan tentang biaya dalam pelayanan dan tidak berbelit-belit, 96% keluarga pasien merasa sangat memuaskan ketika petugas instalasi memberikan informasi mengenai cara administrasi tanpa pasien meminta, dan 96% pasien merasa sangat memuaskan jika petugas instalasi selalu siap dalam menangani keluhan pasien. Sikap tanggap tenaga kefarmasian sangat dibutuhkan ketika pasien meminta bantuan pada saat mendapatkan masalah dan kemudian pasien tertolong (Richa Yuswantina, dkk. 2020). Hal tersebut akan dapat menimbulkan kualitas dari pelayanan Rumah Sakit itu sendiri.

Deskripsi Kuesioner Harapan dan Kenyataan Dimensi Perhatian

Responden menjawab terhadap kuesioner harapan dan kenyataan pada dimensi perhatian/*emphaty* terkait kinerja yang dirasakan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit kartini rangkasbitug meliputi pelayanan tanpa memandang status social pasien dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien (Ashri Kiyai, dkk. 2013). Persentase kuesioner harapan yaitu 100% pasien merasa sangat penting bila petugas instalasi ketika memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan kasta dan tidak memandang status sosial, 97% sangat penting bila petugas memiliki sikap yang peduli terhadap pasien saat memberikan pelayanan, 100% sangat penting bila petugas instalasi dapat memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi yang mudah dimengerti oleh pasien mengenai pelayanan, dan 100% sangat penting jika petugas instalasi mudah untuk diajak berkomunikasi, sangat penting juga jika petugas memiliki sikap yang ramah serta sopan santun kepada pasien tanpa melihat latar belakang pasien. Kemudian hasil persentase kuesioner kenyataan adalah: 97% pasien merasa sangat puas atas pelayanan obat yang diberikan petugas kepada pasien tanpa membedakan dan tidak memandang status sosial, 97% pasien merasa sangat puas karena petugas sangat peduli kepadanya saat memberikan pelayanan obat, 100% pasien sangat merasa puas karena petugas memahami kebutuhan pasien dalam pelayanan obat dan memberikan solusi yang mudah dimengerti oleh pasien, dan 100% pasien sangat merasa puas karena petugas mudah diajak berkomunikasi dan memiliki sikap yang ramah serta sopan santun kepada semua pasien tanpa melihat umur dan tanpa melihat status sosial pasien. Dari hasil tersebut adanya perasaan puas pada pasien atas layanan yang mereka terima, hasil ini akan memberikan dampak manfaat pada jangka panjang dan akan lebih menguntungkan bagi perusahaan (Lovelock, Christopher.H, & Wright, 2005).

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitung Secara Keseluruhan

Tingkat rata-rata tertinggi menurut Ikj adalah pada dimensi jaminan yaitu 0,025 pernyataan terkait pada dimensi ini, menyangkut pelayanan petugas dengan keterampilan yang baik dalam melayani pasien, agar pasien merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka perasaan pasien selama dirawat di RS dievaluasi dengan baik oleh petugas.

Nilai rata-rata Ikj tertinggi kedua adalah dimensi ketanggapan, pada dimensi ini pernyataan yang relevan tentang pelayanan administrasi, sikap simpati petugas, dan tingkat kesiapan petugas dalam menangani keluhan pasien, hasilnya adalah 0,015. Dalam dimensi pernyataan pasien memberikan nilai yang sangat memuaskan karena pasien merasa nyaman dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi.

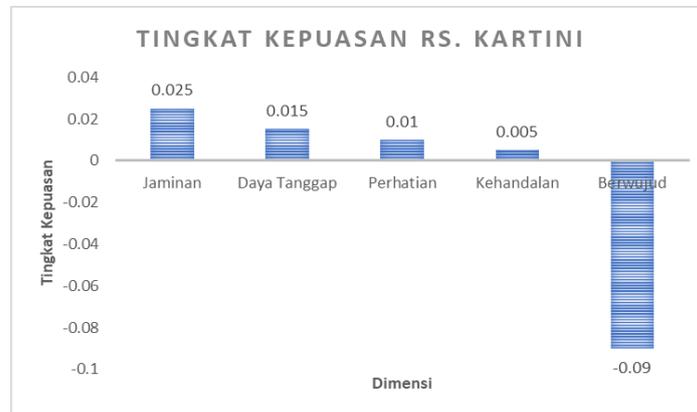
Nilai rata-rata tertinggi ketiga dari Ikj adalah pada dimensi empati dengan nilai 0,010. Pada dimensi perhatian ini pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya dan perilaku petugas yang sangat sopan serta ramah dalam melayani pasien. Pasien memberikan skor yang sangat memuaskan pada dimensi perhatian, karena pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien sehingga hasilnya pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diterima.

Selain itu rata-rata tingkat keempat nilai Ikj berada pada dimensi reliabilitas, dan rata-rata nilai Ikj pada dimensi reliabilitas adalah 0,05 yang berarti pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pernyataan dimensi ini tentang bagaimana rumah sakit dan petugasnya siap dan cepat dalam melayani kebutuhan pasien dengan tanpa berbelit-belit dan keandalan layanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan dengan sabar.

Peringatan terakhir ada pada dimensi *tangible*, dengan nilai Ikj rata-rata adalah -0,09. Jika perbedaan antara situasi aktual pasien dan ekspektasi digunakan untuk analisis, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori dimensi negatif yang berarti pasien belum puas dengan pelayanan yang diterima. Pernyataan terkait dalam dimensi ini adalah tentang bentuk langsung, meliputi peralatan yang digunakan, status sumber daya manusia perusahaan, dan koordinasi antara fasilitas fisik dengan jenis layanan yang diberikan.

Secara umum perbedaan rata-rata nilai Ikj setiap dimensi antara kenyataan dan harapan akan menghasilkan nilai yang positif, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh instalasi kepada pasien sangat baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, namun beberapa hal dapat di bedakan pada dimensi *tangible* hasil Ikj negatif, karena sebagian pernyataan mengenai hal ini terkait dengan sarana dan prasarana di Instalasi RS Kartini Rangkasbitung. Pasien merasa kurang lengkap terhadap peralatan kesehatan yang ada di Rumah Sakit sehingga pasien harus dirujuk ke RSUD karena pada dasarnya keluarga pasien menginginkan di rawat di RS Kartini saja, sehingga perlu dilakukan penambahan perlengkapan alat kesehatan dan pembenahan sarana prasarana untuk membuat pasien dan keluarga

merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit. Dimensi berwujud pada pasien rawat inap di RS Kartini Rangkasbitung memiliki nilai kesesuaian yang paling rendah, hal ini menjadi bahan evaluasi bagi Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitung terhadap pelayanan yang sudah diberikan.



Gambar 1. Diagram Batang Rerata Tingkat Kepuasan Per Dimensi Terhadap Peayanan Di Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitng.

KESIMPULAN

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RS Kartini Rangkasbitung. Hal ini dapat dilihat dari nilai kepuasan secara keseluruhan (Ikj) yaitu: 0.105 dan jika dilihat dari hasil akhir per dimensi yaitu: dimensi jaminan 0.025, dimensi daya tanggap 0.015, dimensi empati 0.010, dimensi keandalan 0.005 hasilnya positif yang artinya pasien puas atas pelayanan dari petugas farmasi yang mereka terima selama dirawat di RS Kartini sangat baik, dan pada dimensi berwujud -0,09 hasilnya negatif dimana penilaian pasien atas fasilitas sarana dan prasarana Instalasi RS Kartini Rangkasbitung yang dianggap kurang memadai.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak RSUD Kartini Rangkasbitung yang telah bersedia menjadi tempat penelitian, dan seluruh pihak terkait yang membantu demi terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alrubaiee, L. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in The Patient's Perception of Healthcare Quality. Patient Trust Relationship. International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1, PP. 103-127.

- Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- Budiman, A. 2014. Kapitalis Selektif Kuesioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan. Jakarta: Selemba Empat
- Hermawan, 2007. Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kaunang, N. P. V., Citraningtyas, G. Lolo, W. A. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. Manado: FMIPA UNSRAT.
- Kholil M., Agustina A., Tumin. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PT. NGK Ceramics Indonesia. Jakarta.
- KemenKes RI. No 51 tahun 2009. Tentang Pekerjaan Kefarmasian Pasal 24 Poin B. Depkes RI, Jakarta.
- KemenKes RI. Undang-Undang RI No 44 tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Depkes RI, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. H., & Wright, L., 2005. Manajemen pemasaran jasa. Gramedia: Jakarta.
- M. Jande, A. Liwa, G. Kongola dan M. Justin-Temu, 2013. *Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Hospital Pharmacies in Dar es Salaam, Tanzania. School of Pharmacy, Muhimbili University of Health and Allied Sciences, P.O. Box 65013, Dar es Salaam, Tanzania. Vol. 16 (2013) 24-30.*
- Naidu, Aditi. 2009. *Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. International Journal of Health Care Quality Assurance, vol. 22, No. 2, PP. 366-381.*
- Nimako SG., Azumah FK., Donkor F., Veronica AB. 2010. *Overall Customer Satisfaction in Ghana's Mobile Telecommunication Networks: Implications for Management and Policy. AYDF Journal*
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Priyatno, D. 2010. Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran. Gaya Media. Yogyakarta.
- Prawirihardjo, Sarwono. 2005. Ilmu Kebidanan Dan Kandungan. Jakarta: YBSP
- Richa Yuswantina., Niken Dyahariesti., Nadia Rizqi Rahmawati., Nita Sukma. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran.