

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UNS

Rosi Nur Indahsari^{1*}, Kharisma Jayak P², Kusumaningtyas S.A³

Universitas Duta Bangsa Surakarta^{1,2,3}

*Corresponding Author : rosiindah110800@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) sebagai unit jasa yang menyediakan layanan kesehatan di rumah sakit dituntut untuk dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, menyenangkan dan memuaskan. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Karena banyaknya rumah sakit saat ini, meningkatnya arus informasi dan tingkat pendidikan membuat masyarakat semakin kritis dan memilih rumah sakit yang berkualitas. IFRS dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden. Teknik analisis data dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan tiap dimensi SERVQUAL (*Service Quality*), metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa tiap dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) berada pada indeks negatif yang artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan yakni *reliability* (-0,35), *responsiveness* (-0,41), *empaty* (-0,28), *tangibles* (-0,41), dan *assurance* (-0,41). Hasil analisis CSI (*Customer satisfaction Index*) termasuk dalam kategori sangat puas yaitu dengan nilai sebesar 83,65%.

Kata kunci : CSI, kepuasan, SERVQUAL, strategi

ABSTRACT

Hospital Pharmacy Installations (IFRS) as service units that provide health services in hospitals are required to be able to provide quality, fast, pleasant and satisfying services. Patient satisfaction is one approach that is quite effective in maintaining the quality of service in hospitals. The more perfect the satisfaction, the better the service provided. Regular patient satisfaction measurements need to be carried out by every hospital. Due to the large number of hospitals today, the increasing flow of information and level of education makes people increasingly critical and choose quality hospitals. IFRS is required to be able to meet patient needs so that patients feel satisfied with the services provided. This study aims to determine outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the UNS Hospital Pharmacy Installation by using a questionnaire for 100 respondents. Data analysis techniques using the SERVQUAL (Service Quality) method to determine patient satisfaction based on each SERVQUAL (Service Quality) dimension, the CSI (Customer Satisfaction Index) method to determine the overall level of patient satisfaction. The results of the gap analysis show that each dimension of SERVQUAL (Service Quality) is on a negative index, which means that patients are not satisfied with the services provided, namely reliability (-0.35), responsiveness (-0.41), empaty (-0.28), tangibles (-0.41), and assurance (-0.41). The results of the CSI (Customer Satisfaction Index) analysis are included in the very satisfied category, namely with a value of 83.65%.

Keywords : strategy, satisfaction, SERVQUAL, CSI

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan kefarmasian telah bergeser dari orientasi obat menjadi orientasi pada obat dan pasien sehingga petugas farmasi dituntut untuk selalu menjaga kualitas dalam

pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan kode etik dan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, sebab 25% kesembuhan pasien berasal dari ketenangan serta pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi yang baik, sedangkan 75% berasal dari pengobatan pasien yang didapat pada instalasi farmasi. Jika pasien puas atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi atau rumah sakit maka pasien akan lebih nyaman, namun jika pasien merasa tidak puas maka perlu adanya evaluasi dalam pelayanan tersebut, tuntutan pasien serta masyarakat akan kualitas pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari kerangka berpikir lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi kerangka berpikir baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) sebagai unit jasa yang menyediakan layanan kesehatan di rumah sakit dituntut untuk selalu dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, menyenangkan dan memuaskan pelanggan. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Karena banyaknya rumah sakit saat ini, meningkatnya arus informasi dan tingkat pendidikan membuat masyarakat semakin kritis dan memilih rumah sakit yang dapat berkualitas. IFRS dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Kotler, 2007).

Rumah Sakit UNS adalah rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai tempat pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran dan atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, dan pendidikan kesehatan lainnya secara multiprofesi. Merupakan rumah sakit dengan tipe C, memiliki 200 kamar. Sebanyak 10 poliklinik spesialis mulai beroperasi pada saat ini. Selain itu, juga dibuka fasilitas Instalasi Gawat Darurat beserta laboratorium yang buka selama 24 jam. Rumah Sakit UNS memiliki motto : “*Care, Commitment, Conscience*” (Anonim, 2020).

Instalasi rawat jalan bukanlah suatu unit pelayanan rumah sakit yang dapat bekerja sendiri, melainkan juga mempunyai kaitan dengan sangat erat dengan instalasi lain di rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik. Instalasi atau bagian lain yang mempunyai kaitan erat dengan rawat jalan, antara lain unit rekam medik, staf medis fungsional, laboratorium, pemeliharaan sarana rumah sakit, radiologi, logistik, farmasi dan keuangan. Agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien maka dalam melakukan kegiatan pelayanan, unit atau bagian tersebut harus berkoordinasi dengan baik. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Bustani *et al.*, 2015).

Hasil Penelitian (Wahyuni & Syamsudin, 2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Mojokerto pada dimensi *reliability* sebesar 93,41% dan dimensi *empathy* sebesar 95,84% yaitu memuaskan sedangkan pada dimensi *responsiveness* sebesar 90,45%, dimensi *tangible* sebesar 87,79% dan dimensi *assurance* sebesar 88,27% yaitu belum memuaskan. Sedangkan hasil penelitian (Marantika *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan konsumen obat resep Apotek Best adalah 3,762. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Serta berdasarkan penelitian yang dilakukan (Misngadi, 2020) menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Payo Selincah berdasarkan kesesuaian antara kenyataan dan harapan sebesar 78,83%.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tim farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS ada beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu kekosongan obat dikarenakan tim farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS hanya melakukan perencanaan, tidak melakukan pengadaan sediaan farmasi. Beberapa pasien mengeluhkan terlalu lama menunggu di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit

UNS, dokter menuliskan resep diluar formularium Rumah Sakit sehingga pasien tidak mendapatkan obat yang sesuai dari resep dokter.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS serta membuat strategi yang akan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Strategi yang tepat akan menjadi panduan untuk meningkatkan kualitas Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS sehingga pasien rawat jalan akan merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE

Metode penelitian ini adalah metode observasional deskriptif yang bersifat kuantitatif. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan Desember 2023 sampai Januari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Sampel ditetapkan dengan metode *non probability sampling* tipe *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi (a) Pasien yang datang ke instalasi farmasi di Rumah Sakit UNS pada bulan Desember 2023 – Januari 2024; (b) Pasien yang berusia > 17 tahun; (c) Bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik serta bersedia mengisi kuisioner. Kriteria eksklusi meliputi (a) Pasien yang menolak menjadi responden; (b) Pasien dengan kondisi fisik yang tidak memungkinkan yaitu keadaan atau penyakit pasien yang menyebabkan pasien tidak mampu menjawab atau mengisi kuesioner; (c) Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data pasien yang dikumpulkan meliputi karakteristik responden dan pernyataan kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap petugas instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) dengan format pengukuran skala likert. Pernyataan persepsi (dirasakan) dan harapan (diharapkan) yang terdapat dalam kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas, hasilnya valid dan reliabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*). Data penelitian diambil dari data primer yaitu data yang diperoleh dari jawaban atas pernyataan yang diberikan melalui kuesioner kepada para responden. Data yang didapatkan diolah dengan metode analisis *gap* untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan tiap dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

HASIL

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Dirasakan Pasien

Kode	Pertanyaan	Jawaban Responden							
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
		N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Reliability (Kehandalan)</i>									
P1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara	42	42%	58	58%	0	0	0	0%

Kode	Pertanyaan	Jawaban Responden							
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
		N	%	N	%	N	%	N	%
P2	penggunaan obat Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	42	42%	57	57%	1	1%	0	0%
P3	Kesesuaian etiket/label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi	49	49%	48	48%	3	3%	0	0%
P4	Prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit	33	33%	66	66%	1	1%	0	0%
Responsiveness (Ketanggapan)									
P5	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik	33	33%	66	66%	1	1%	0	0
P6	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	41	41%	59	59%	0	0%	0	0%
P7	Petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat	28	28%	69	69%	3	3%	0	0%
P8	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	26	26%	73	73%	1	1%	0	0%
Empaty (Empati)									
P9	Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	35	35%	64	64%	1	1%	0	0%
P10	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	50	50%	50	50%	0	0%	0	0%
P11	Komunikasi antara petugas farmasi dan pasien baik	43	43%	57	57%	0	0%	0	0%
Tangibels (Bukti Langsung)									
P12	Luas ruang tunggu memadai	36	36%	52	52%	12	12%	0	0%
P13	Tempat duduk diruang tunggu farmasi mencukupi	26	26%	61	61%	13	13%	0	0%
P14	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	35	35%	65	65%	0	0%	0	0%
P15	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti pengeras suara, toilet, dan kartu antrian	41	41%	57	57%	2	2%	0	0%
P16	Petugas kefarmasian berpakaian bersih dan rapi	40	40%	60	60%	0	0%	0	0%
Assurance (Jaminan)									
P17	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	35	35%	44	44%	16	16%	5	5%
P18	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik	50	50%	50	50%	0	0%	0	0%
P19	Biaya / harga obat dapat dijangkau oleh pasien	29	29%	70	70%	1	1%	0	0%
P20	Obat yang diterima pasien dengan etiket	43	43%	56	56%	1	1%	0	0%

Distribusi frekuensi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS ditunjukkan dalam tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Harapan Pasien

Kode	Pertanyaan	Jawaban Responden							
		Sangat Penting		Penting		Tidak Penting		Sangat Penting	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Reliability (Kehandalan)									
P1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	75	75%	25	25%	0	0%	0	0%
P2	Petugas farmasi memberikan keterangan	74	74%	26	26%	0	0%	0	0%

P3	tentang kegunaan obat yang diberikan Kesesuaian etiket/label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi	76	76%	24	24%	0	0%	0	0%
P4	Prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit	74	74%	26	26%	0	0%	0	0%
Responsiveness (Ketanggapan)									
P5	Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik	69	69%	31	31%	0	0%	0	0
P6	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	75	75%	25	25%	0	0%	0	0%
P7	Petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat	73	73%	27	27%	0	0%	0	0%
P8	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	70	70%	30	30%	0	0%	0	0%
Empaty (Empati)									
P9	Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	68	68%	32	32%	0	0%	0	0%
P10	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	73	73%	27	27%	0	0%	0	0%
P11	Komunikasi antara petugas farmasi dan pasien baik	71	71%	29	29%	0	0%	0	0%
Tangibels (Bukti Langsung)									
P12	Luas ruang tunggu memadai	72	72%	27	27%	1	1%	0	0%
P13	Tempat duduk diruang tunggu farmasi mencukupi	69	69%	30	30%	1	1%	0	0%
P14	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	71	71%	29	29%	0	0%	0	0%
P15	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti pengeras suara, toilet, dan kartu antrian	75	75%	25	25%	0	0%	0	0%
P16	Petugas kefarmasian berpakaian bersih dan rapi	70	70%	30	30%	0	0%	0	0%
Assurance (Jaminan)									
P17	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	74	74%	26	26%	0	0%	0	0%
P18	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik	78	78%	22	22%	0	0%	0	0%
P19	Biaya / harga obat dapat dijangkau oleh pasien	71	71%	29	29%	0	0%	0	0%
P20	Obat yang diterima pasien dengan etiket	71	71%	29	29%	0	0%	0	0%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada dimensi *reliability* (kehandalan) meliputi (a) Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat. Cara penggunaan obat penting untuk diketahui oleh pasien agar obat yang digunakan memberikan efek sesuai dengan yang diharapkan. Informasi mengenai cara penggunaan obat merupakan hal yang harus disampaikan oleh petugas farmasi. Pemberian informasi penggunaan obat oleh petugas farmasi, apabila disampaikan dengan baik, jelas, bahasa mudah dipahami maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dampak yang ditimbulkan adalah pasien menjadi lebih patuh dan taat akan cara penggunaan obat sesuai dengan informasi yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kesembuhan pasien (Rahmawati dan Wahyuningsih, 2016); (b) Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan. Pelayanan informasi terkait indikasi atau kegunaan obat merupakan informasi mengenai khasiat atau kegunaan obat untuk suatu penyakit dan obat yang diberikan harus sesuai penyakit yang diderita pasien. Pemberian informasi obat kepada pasien mengenai kegunaan obat harus diberikan agar pasien sadar akan manfaat obat bagi

penyakitnya (Eka Dipta *et al.*, 2019); (c) Kesesuaian etiket atau label yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi. Penyerahan obat yang dilakukan oleh apoteker meliputi pemeriksaan kembali kesesuaian etiket dan resep terkait (penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan, jenis obat, jumlah obat). Kelengkapan informasi yang tercantum pada etiket akan mempengaruhi bagaimana pasien menggunakan obat tersebut (Sari *et al.*, 2019); (d) Prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Rumah Sakit harus dapat menghadirkan pelayanan prima (pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien) sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Prosedur pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien (tidak berbelit-belit) membuat pasien merasa puas (Freddy, 2017).

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat dalam pelayanan yang meliputi (a) Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik. Dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas farmasi dengan pasien dan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pasien; (b) Petugas menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi pihak farmasi; (c) Petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat. Dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat sangat dibutuhkan oleh pasien, mengingat pasien yang datang berobat adalah orang yang dalam keadaan tidak sehat sehingga pelayanan yang lambat akan semakin menyulitkan pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien; (d) Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien. Sudah seharusnya petugas farmasi trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dimensi *empathy* (empati) yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan meliputi (a) Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat. Keramahan petugas farmasi yang berupa senyuman dan sapaan yang santun dalam menyambut konsumen dapat mengurangi beban penyakit yang diderita dan memberi semangat hidup bagi pasien. Keramahan pada pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai; (b) Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien. Melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien dapat menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien dalam memperoleh pelayanan serta dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik; (c) Komunikasi antara petugas farmasi dan pasien baik. Komunikasi yang baik dapat menumbuhkan kesadaran pasien tentang pentingnya obat yang digunakan, menciptakan kondisi yang nyaman agar pasien lebih terbuka, dapat melibatkan pasien dalam berinteraksi dan keputusan atau pemecahan masalah, serta dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Dimensi *tangibles* (bukti langsung) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas kefarmasian, sarana, dan prasarana yang tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dapat memfasilitasi pelayanan. Dimensi *tangibles* (bukti langsung) merupakan wujud secara nyata (fisik) dan bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh pasien meliputi (a) Luas ruang tunggu memadai. Fasilitas penunjang untuk fungsi dan proses pelayanan kefarmasian salah satunya adalah ruang tunggu. Kepuasan pasien tergantung luas ruang tunggu apabila ruang tunggu tidak memadai pasien akan merasa kesulitan pada saat mengantri obat; (b) Tempat duduk diruang tunggu farmasi mencukupi. Banyaknya pasien yang mengantri obat maka diperlukan tempat duduk yang mencukupi agar pasien tidak berdiri atau kesulitan dalam mencari tempat duduk mengingat pasien yang datang berobat adalah orang yang dalam keadaan sakit; (c) Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi. Ruang tunggu di instalasi farmasi merupakan fasilitas yang harus dijaga kenyamanannya, karena hal ini cukup berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Suasana ruang tunggu yang nyaman diharapkan pasien merasa betah selama menunggu obat. Jika suasana ruang tunggu tidak nyaman maka pasien merasa tidak betah dan merasa lebih lama berada di ruang tunggu obat.

Rasa nyaman pada ruang tunggu dapat dicapai melalui penataan interior yang sesuai bagi penggunaannya (Nadaa, 2017); (d) Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti pengeras suara, toilet, dan kartu antrian. Fasilitas pendukung seperti pengeras suara, toilet dan kartu antrian sangat dibutuhkan oleh pasien sehingga apabila responden ingin buang air kecil tidak kesulitan mencari toilet, digunakan nomor antrian agar pasien lebih teratur dan tertib, mengingat banyaknya orang yang mengantri obat maka dibutuhkan pengeras suara agar pasien mendengar saat nomor antriannya dipanggil; (e) Petugas kefarmasian berpakaian bersih dan rapi. Umumnya responden akan senang dan antusias serta dapat menerima rekomendasi pengobatan dengan baik jika mereka melihat petugas farmasi berpakaian dengan baik dan rapi serta berseragam yang menunjukkan profesionalitas mereka sebagai pelayan kesehatan.

Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan meliputi (a) Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Petugas farmasi harus menjaga kelengkapan barang (stok) sehingga meringankan beban biaya dan tenaga konsumen, karena tidak harus berpindah-pindah dari satu instalasi farmasi ke instalasi farmasi yang lainnya. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lain (Maharani *et al.*, 2016); (b) Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik. Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dapat menyakinkan pasien bahwa obat tersebut layak untuk dikonsumsi karena Rumah Sakit akan mengupayakan obat yang terbaik bagi pasien; (c) Biaya atau harga obat dapat dijangkau oleh pasien. Tenaga farmasi harus dapat menjadi penasehat terhadap setiap kelas konsumen yang datang agar dapat meringankan beban biaya yang harus dikeluarkan, karena tidak semua konsumen berasal dari orang kaya yang mampu membayar biaya obat; (d) Obat yang diterima pasien dengan etiket. Etiket adalah label yang tercantum pada bungkus obat. Komponen minimal yang harus ada di dalam etiket obat yaitu nama obat, nama pasien, aturan pemakaian, tanggal obat diserahkan, jumlah obat (Sari, 2020).

PEMBAHASAN

Perhitungan Nilai Rata-Rata Dimensi SERVQUAL (*Service Quality*)

Menurut (Nababan, 2018) *Service Quality* atau sering disebut SERVQUAL untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut hasil analisis *Gap* atau SERVQUAL (*Service Quality*) dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel 3 dimensi *reliability* (kehandalan) terdapat 4 atribut pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit UNS. Secara keseluruhan kepuasan pasien rawat jalan dari dimensi *reliability* (kehandalan) belum memuaskan terlihat dengan rata-rata nilai *gap reliability* (kehandalan) sebesar -0,35. Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut nomor 4 yaitu prosedur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit yang mempunyai nilai kesenjangan -0,42, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menganggap bahwa prosedur pelayanan kurang jelas dan berbelit-belit. Dari hasil penelitian tersebut Rumah Sakit UNS tepatnya di Instalasi Farmasi Rawat Jalan perlu untuk meningkatkan atribut pada dimensi ini agar nantinya bisa sesuai dengan harapan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Habel *et al.*, 2019) *gap* yang terjadi pada dimensi *reliability* menunjukkan nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,066 dan nilai harapan pasien sebesar 3,191 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,125. Hal ini terlihat dari pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dinilai oleh pasien masih berbelit-belit sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan pasien didepan kasir antara pasien yang menebus resep dengan yang menunggu resep pada saat jam-jam sibuk. Serupa dengan penelitian yang dilakukan (Qory *et al.*, 2020) menunjukkan dimensi *reliability* kepuasan pasien belum dapat

tercapai. Dimensi ini berada pada urutan ketiga dengan nilai gap -0,29 serta nilai kinerja 2,71 dan nilai harapan 3,00. Hal ini terlihat dari pelayanan di IFRS dinilai masih berbelit-belit untuk beberapa prosedur pasien BPJS, hal inilah yang menyebabkan penumpukan antrian.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Kode	Dirasakan	Diharapkan	GAP
<i>Reliability</i>	P1	3.42	3.75	-0.33
	P2	3.41	3.74	-0.33
	P3	3.46	3.76	-0.3
	P4	3.32	3.74	-0.42
Rata-rata		3.40	3.75	-0.35
Dimensi	Kode	Dirasakan	Diharapkan	GAP
<i>Responsiveness</i>	P5	3.32	3.69	-0.37
	P6	3.41	3.75	-0.34
	P7	3.25	3.73	-0.48
	P8	3.25	3.7	-0.45
Rata-rata		3.31	3.72	-0.41
<i>Empaty</i>	P9	3.34	3.68	-0.34
	P10	3.5	3.73	-0.23
	P11	3.43	3.71	-0.28
Rata-rata		3.42	3.71	-0.28
<i>Tangibles</i>	P12	3.24	3.71	-0.47
	P13	3.13	3.68	-0.55
	P14	3.35	3.71	-0.36
	P15	3.39	3.75	-0.36
	P16	3.4	3.7	-0.3
Rata-rata		3.30	3.71	-0.41
<i>Assurance</i>	P17	3.09	3.74	-0.65
	P18	3.5	3.78	-0.28
	P19	3.28	3.71	-0.43
	P20	3.42	3.71	-0.29
Rata-rata		3.32	3.74	-0.41

Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemampuan akan melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi serta menolong pelanggan (Ni Nyoman *et al.*, 2020). Dilihat dari rata-rata nilai *gap* dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar -0.41 yang menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas farmasi. Nilai *gap* atau kesenjangan terbesar terjadi pada atribut nomor 7 yaitu petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat dengan nilai *gap* sebesar -0,48. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliati *et al.*, 2016) di Rumah Sakit Swasta X di Jakarta menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki *gap* negatif yang paling tinggi diantara dimensi *servqual* lainnya, oleh karena itu perlu lebih meningkatkan kinerja petugas seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan serta penyediaan petugas tambahan pada jam-jam sibuk.

Atribut-atribut pelayanan dalam dimensi *empaty* (empati) terdapat 3 atribut pelayanan yang menunjukkan keseluruhan atribut masih bernilai negatif dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0.28. Kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pertanyaan nomor 9 yaitu petugas farmasi bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat dengan nilai *gap* sebesar -0,34, artinya pasien menginginkan pelayanan yang ramah dan sopan dari petugas farmasi ketika memberikan obat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Qory *et al.*, 2020) item pertanyaan karyawan selalu sopan dan ramah dalam melayani pasien masih terdapat *gap* sebesar -0,51 artinya pasien belum puas dan merasa masih ada yang mendapatkan pelayanan yang kurang ramah dan kurang sopan dari karyawan. Menurut penelitian (Habel *et al.*, 2019) nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,162 dan nilai

harapan pasien sebesar 3,270. Hal ini dinilai oleh pasien bahwa karyawan tidak ramah dalam melayani dan terkadang tidak menjelaskan obat secara baik dan benar. Pasien belum merasa yakin atas kebenaran obat setiap membeli obat sebab masih terdapat obat yang kosong dan tidak sesuai resep karena obat telah diganti dengan obat lain tanpa meminta persetujuan pasien.

Berdasarkan hasil kuesioner, harapan pasien terhadap dimensi *tangibles* (bukti langsung) belum terpenuhi. Terlihat dari nilai *gap* tiap atribut pernyataan bernilai negatif dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0.41. Nilai *gap* tertinggi (-0,55) pada atribut nomor 13 yaitu tempat duduk diruang tunggu farmasi mencukupi, hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri obat sehingga tempat duduk di ruang tunggu farmasi penuh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lola' *et al.*, 2021) menyatakan bahwa *gap* terbesar dalam dimensi *tangibles* memiliki *gap* -0,80. Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu tidak memadai ditambah lagi dengan adanya PSBB mengharuskan banyak pasien berdiri saat menunggu obat. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliati *et al.*, 2016) pada dimensi *tangibles* item fasilitas (gedung, ruang tunggu, dan lain-lain) memiliki kontribusi yang besar terhadap ketidakpuasan pasien yang artinya menimbulkan *gap* negatif besar.

Dimensi *assurance* (jaminan) secara keseluruhan persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS belum memuaskan dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0.41. Nilai *gap* terbesar diperoleh atribut nomor 17 yaitu semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan nilai *gap* sebesar -0.65. Kekosongan obat terjadi karena tim farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS hanya melakukan perencanaan tidak melakukan pengadaan sediaan farmasi serta dokter menuliskan resep obat diluar formularium Rumah Sakit sehingga pasien tidak mendapatkan obat yang sesuai dari resep dokter. Dengan adanya ketersediaan obat yang lengkap, pasien akan mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan obat tanpa harus mencari ke rumah sakit atau apotik lain. Ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di Rumah Sakit. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi rumah sakit dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain (Rahmawati dan Wahyuningsih, 2016). Penelitian serupa di RS Bhayangkara Manado oleh (Kaunang *et al.*, 2020) menyatakan bahwa obat di instalasi farmasi belum tersedia lengkap dan tidak jarang pasien harus menebus resep di apotek lain, secara tidak langsung memperlambat pasien untuk memperoleh obat yang dibutuhkan. Sedangkan hasil penelitian oleh (Adiska dan Rachmad, 2017) menunjukkan juga bahwa tingkat ketersediaan obat di Instalasi farmasi Rumah Sakit Surabaya masih kurang karena terdapat pasien yang menerima jumlah obat tidak sesuai berdasarkan resep dokter.

CSI (Customer Satisfaction Index)

CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut produk dan jasa. CSI (*Customer Satisfaction Index*) memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengunjung sehingga dalam satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan (Widodo dan Sutopo, 2018).

Dari hasil perhitungan CSI dapat disimpulkan bahwa indeks pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit UNS sebesar 83,65%, dari hasil tersebut kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan masuk dalam kategori sangat puas namun dirasakan belum maksimal. Oleh karena itu tingkat pelayanan obat masih perlu untuk ditingkatkan dan diperbaiki agar nantinya bisa sesuai dengan kepentingan atau harapan masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi

rawat jalan Rumah Sakit UNS. Nilai CSI yang didapat sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Salniyah *et al.*, 2023) hasil skor kepuasan pasien dengan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 89,68 yang berarti pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean.

Tabel 4. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Dimensi	Kode	MIS	MSS	WF	WS
Reliability	P1	3.75	3.42	5.04	17.22
	P2	3.74	3.41	5.02	17.13
	P3	3.76	3.46	5.05	17.47
	P4	3.74	3.32	5.02	16.67
Responsiveness	P5	3.69	3.32	4.96	16.45
	P6	3.75	3.41	5.04	17.17
	P7	3.73	3.25	5.01	16.28
	P8	3.7	3.25	4.97	16.15
Empaty	P9	3.68	3.34	4.94	16.50
	P10	3.73	3.5	5.01	17.53
	P11	3.71	3.43	4.98	17.09
Tangibles	P12	3.71	3.24	4.98	16.14
	P13	3.68	3.13	4.94	15.47
	P14	3.71	3.35	4.98	16.69
	P15	3.75	3.39	5.04	17.07
	P16	3.7	3.4	4.97	16.89
Assurance	P17	3.74	3.09	5.02	15.52
	P18	3.78	3.5	5.08	17.77
	P19	3.71	3.28	4.98	16.34
	P20	3.71	3.42	4.98	17.04
Jumlah		74.47	66.91		
WMT	335				
CSI		CSI = $(335 : 4) \times 100\% = 83,65\%$			

KESIMPULAN

Dari hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa tiap dimensi SERVQUAL berada pada indeks negatif, artinya beberapa pasien belum sepenuhnya puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. Rata-rata nilai *gap* yang dirasakan pasien rawat jalan untuk dimensi *reliability* (-0,35), dimensi *responsiveness* (-0,41), dimensi *empaty* (-0,28), dimensi *tangibles* (-0,41), dan dimensi *assurance* (-0,41). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai CSI (*Customer satisfaction Index*) sebesar 83,65%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Duta Bangsa Surakarta, Rumah Sakit UNS serta semua pihak yang telah membantu dengan caranya masing-masing untuk membimbing, mendukung dan memotivasi penulis, sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan dan terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rizani Catur Wulandari. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi*. Makassar : Universitas Hasanuddin.

- Adiska Lina Arifiyanti dan Rachmad Djameludin. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3(1), 123–137.
- Anonim. (2020). *Profil Rumah Sakit UNS*. Diakses dari <https://rs.uns.ac.id/> pada 23 Februari 2024.
- Bertawati. (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–11.
- Bustani, Neti M, et al. 2015. Analisa Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. Universitas Sam Ratulangi. *E-journal e-Biomedik (eBm)*. 3 (3): 1–12.
- Doni Marantika, Dedi Wijayanto, F. P. (2022). Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Best Pontianak. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 6(1), 66–73.
- Eka Dipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY : Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244.
- Elliliyana Novita Sari. (2020). Evaluasi Pelayanan Obat Berdasarkan Indikator Pelayanan Pasien World Health Organization di Puskesmas Seyegan. In *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Habel Roy Sulo, Elina Hartono, dan R. A. O. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *JURNAL ILMIAH MANUNTUNG*, 5(1), 81–90.
- Kaunang VNP, Citraningtyas G, dan L. W. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*, 9(2), 233-238.
- Khurin In Wahyuni & Muhammad Syamsudin. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 26–32.
- Kotler, Ph, dan Keller, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Lola' Tulak Rerung, RA. Oetari, dan W. H. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(4), 451–458.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., dan I. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal Of Pharmacy*, 2(2).
- Misngadi, Sugiarto, R. S. D. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345–352.
- Nababan, B. O. (2018). *Pelatihan Pengolahan Data dengan Software SPSS*. Bogor: LPPM Dewantara.
- Nadaa, Z. (2017). Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Narada*, 4(3).
- Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, dan M. T. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018.

- Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52.
- Qory Addin, Marchaban, dan S. (2020). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224.
- Rahmawati, I.N. dan Wahyuningsih, S. S. (2016). Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal On Medical Science*, 3, 88–95.
- Salniyah, Nurul Faizah, dan A. A. Y. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean. *AKFARINDO*, 8(2), 79–85.
- Sari, C. P., Mafruhah O. R., Fajria, R. N., & Meta, A. (2019). Evaluasi Pelayanan Resep Berdasarkan Pelaksanaan Standar Kefarmasian di Apotek Tempat Praktek Kerja Profesi Apoteker (PKPA) Kota Yogyakarta. *Jurnal Pharmascience*, 6(1), 18.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yuliati, Magdalena E, dan P. D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(1), 1–6.