

ANALISIS KEPUASAN PASIEN FARMASI RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT SWASTA X JAKARTA)

Yuliati¹⁾, Eliza Magdalena²⁾ Daniar pratiwi²⁾

¹⁾Universiats ESa Unggul Ilmu Keperawatan

²⁾ Instalasi Farmasi, RS Swasta X, Jakarta

yulido92@yahoo.com

Abstract

Currently, Indonesia's health development began to emphasize on improving the quality of health care, where service quality should be oriented to customer satisfaction in order to continue to exist in the midst of global competition. Pharmacy Unit at X Hospital Jakarta is one of the medical support required to deliver a quality service that oriented to patient satisfaction. This research is descriptive study using primary data that obtained from the questionnaire that distributed to 400 patients at Outpatient Pharmacy, which in Outpatient Pharmacy for the patient who secured by insurance (A and B) and Cash (F). The category of patients at Outpatient Pharmacy are patient that secured by corporate, corporate pensioner in Jabodetabek, patient that secured by other insurance and cash patient. The sampling technique used is nonprobability sampling, the quota sampling. The level of satisfaction of patients seen by SERVQUAL method in five dimensions, that is responsiveness, empathy, reliability, assurance and tangible, as well as mapping the dimensions of service quality and its attributes in a Cartesian Diagram. In general, patients are not satisfied with the performance of Outpatient Pharmacy at X Hospital Jakarta. The results on the whole respondents for the gap between patients' expectation and Outpatient Pharmacy X Hospitals' performance is negative. The sequence of the biggest negative gap felt in responsiveness (-0.7100), empathy (-0.6550), reliability (-0.5800), assurance (-0.4975) and tangible (-0.4200). The sequence of the greatest dissatisfaction felt by corporate pensioner in Jabodetabek (30.59%), cash patients (29.08%), patient that secured by other insurance (22.22%) and patient that secured by corporate (18.11%). The sequence of the biggest dissatisfaction perceived by the patient for services in Outpatient Pharmacy F (37.49%), Outpatient Pharmacy A (32.47%) and Outpatient Pharmacy B (30.04%). Based on the mapping of Cartesian Diagram, Outpatient Pharmacy at X Hospital Jakarta should pay more attention to the dimensions of responsiveness, especially regarding speed of service and providing more crew at peak hours.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction, SERVQUAL, Cartesian Diagram

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global (Pratiwi, 2009).

Pada dunia bisnis modern, para pemimpin perusahaan haruslah memahami akan *distinctiveness* perusahaan yang dibawahinya dibandingkan dengan pesaingnya, serta mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan (Sampurno, 2011).

Kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan di bawah standar, maka pelanggan akan kehilangan kepuasannya, sebaliknya kepuasan akan mencapai titik optimalnya, apabila apa yang didapatkan sebanding atau lebih besar dari harapannya (Kotler, 2000).

Banyaknya kategori pasien yang ada di Rumah Sakit Swasta X (RSX) di Jakarta membuat pihak rumah sakit harus mengetahui seberapa besar kepuasan pasien yang terjadi atas pelayanan yang diberikan, khususnya pelayanan di instalasi farmasi. Semua kategori pasien harus dipenuhi

kebutuhannya agar merasa puas dan kembali memilih RSX Jakarta untuk di kemudian hari. Alasan dilakukan penelitian di Farmasi Rawat Jalan (FRJ) RSX Jakarta adalah menurut hasil wawancara dengan pihak manajemen mutu dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit X (IFRSX), belum pernah dilakukan penelitian secara detail mengenai kepuasan pasien menurut kaedah Parasuraman dkk (1988). Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di IFRSX, khususnya FRJ RSX, perlu dilakukan analisis kepuasan pasien serta pengungkapan elemen pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian sebagai langkah strategis dalam menentukan keputusan manajerial untuk pelayanan kepada pelanggan (pasien).

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus di FRJ RSX Jakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi terjangkau, dikarenakan peneliti tidak memungkinkan untuk mengetahui data keseluruhan populasi. Populasi terjangkau yang dimaksud adalah populasi mulai November 2011 hingga November 2012. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 400 pasien FRJ RSX bulan Januari 2013, yang terdiri dari pasien Pensiunan Induk Perusahaan di Jabodetabek, pasien Tunai, pasien Jaminan Lain dan pasien Jaminan Induk Perusahaan. Pengambilan sampel di masing-masing tempat pelayanan (FRJ A, FRJ B dan FRJ F), dilakukan dengan cara pengambilan secara proporsional berdasarkan perbandingan jumlah pasien.

Metode Sampling

Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling*

dengan teknik sampling yang diambil adalah *quota sampling*.

Alat dan Bahan Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa instrument *SERVQUAL* dalam bentuk kuesioner yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Alat ukur *SERVQUAL* diadopsi dari Parasuraman dkk (1988) yang kemudian dimodifikasi sesuai dengan sifat pelayanan yang ada di FRJ RSX Jakarta. Pertanyaan yang ada dalam kuesioner berjumlah 22 butir, yang terdiri dari 20 butir pertanyaan *favourable* dan 2 butir pertanyaan *unfavourable*. Bahan yang akan dianalisis adalah data kualitatif yang merupakan jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner yang kemudian dikuantitatifkan berdasarkan skor yang telah ditetapkan.

Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan program SPSS *For Windows* versi 20. Uji ini digunakan untuk menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian seperti *mean* (rata-rata).

Setelah data kuesioner terkumpul, data tersebut direkapitulasi dan diberikan skor yang ditetapkan dengan skala Likert. Kemudian dilakukan penilaian kualitas jasa menggunakan metode *SERVQUAL*, yaitu dengan cara menghitung selisih antara skor rata-rata nilai harapan dengan skor rata-rata nilai kinerja pada masing-masing dimensi pertanyaan.

Selain itu juga dilakukan pemetaan harapan dan persepsi pasien pada Diagram Kartesius/*Importance and Performance Matrix* pada seluruh dimensi kualitas pelayanan serta pada tiap atribut/butir pernyataan. Dengan adanya pemetaan ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana pencapaian kinerja pihak manajemen FRJ RSX Jakarta dalam memenuhi harapan pasien pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Tingkat Kebaikan Alat Ukur Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan maksud mendapatkan item-item yang relevan untuk dianalisis, yang dilihat dari *corrected item-total correlation* (r) (Sugiyono, 2012). Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh bahwa dari 27 atribut terdapat 22 atribut yang terdiri dari 20 atribut *favourable* dan 2 *unfavourable*, yang memenuhi persyaratan validitas dan dapat diikutsertakan dalam analisis.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas dengan SPSS versi 20 diperoleh hasil bahwa koefisien reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik, yaitu $> 0,60$ (Sugiyono, 2012).

Gambaran Karakteristik Responden

Responden terbanyak dalam penelitian ini adalah laki-laki (50,25%). Usia responden yang terbanyak adalah usia 17 sampai 30 tahun (29,25%). Mayoritas pendidikan terakhir responden adalah Strata 1 (S1) yaitu sebesar 54%. Responden terbanyak diambil di FRJ F yaitu sebesar 44%. Sedangkan untuk status responden terbanyak adalah pasien Tunai, yaitu sebesar 44%.

Analisis Gap Lima (Service Gap)

Berdasarkan kategori pasien, pasien yang memiliki kontribusi tertinggi terhadap ketidakpuasan adalah pasien Pensiunan Induk Perusahaan di Jabodetabek (30,59%), pasien Tunai (29,08%), pasien Jaminan Lain (22,22%) dan pasien Jaminan Induk Perusahaan (18,11%). Sehingga pasien Jaminan Induk Perusahaan adalah kategori pasien yang paling puas terhadap pelayanan di FRJ RSX Jakarta.

Sedangkan, urutan ketidakpuasan pasien berturut-turut mulai dari ketidakpuasan terbesar dirasakan terhadap pelayanan di FRJ F (37,49%), kemudian FRJ A (32,47%) dan terakhir di FRJ B (30,04%)

Tabel 1

Rerata Harapan, Persepsi dan Nilai Gap 5 serta Peringkat Gap dari Setiap Dimensi Kualitas Layanan FRJ RSX Jakarta pada Keseluruhan Responden

No.	Dimensi	Mean (Rata-rata)		Gap 5	Peringkat
		Harapan	Kenyataan		
1.	Daya Tanggap	3,5700	2,8600	-0,7100	1
2.	Berwujud	3,5150	3,0950	-0,4200	5
3.	Keandalan	3,5940	3,0140	-0,5800	3
4.	Jaminan	3,5875	3,0900	-0,4975	4
5.	Empati	3,3675	2,7125	-0,6550	2
TOTAL				-2,8625	

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui penyebab terbesar atas ketidakpuasan yang terjadi, yaitu dimensi daya tanggap. Sedangkan penyebab terkecil dari ketidakpuasan pasien adalah dimensi berwujud.

Dimensi Daya Tanggap

Atribut yang paling memuaskan oleh keseluruhan responden dalam dimensi ini adalah atribut pertama, yaitu pasien merasa karyawan sudah dirasa dapat menjawab pertanyaan dengan baik (-0,48). Hal ini terutama dirasakan oleh pasien di FRJ B, khususnya pasien Jaminan Lain (-0,26). Ketidakpuasan terbesar ada pada atribut ke-3, yaitu "Instalasi farmasi menyediakan petugas lebih pada jam-jam sibuk" (-0,86). Ketidakpuasan pada atribut ke-3, khususnya dirasakan oleh pasien Tunai (FRJ F) (-0,93), Jaminan Lain di FRJ A (-0,91), Jaminan Lain di FRJ B (-0,87), dan Jaminan Induk Perusahaan di FRJ A (-0,77).

Dimensi Empati

Gap pada dimensi ini menempati urutan ke-2, dilihat dari keseluruhan responden. Ketidakpuasan terbesar, yaitu yang menempati peringkat gap pertama adalah atribut ke-4 yaitu -1,1 pada keseluruhan responden. Semua pasien di FRJ menempatkan ketidakpuasan terhadap atribut ke-4 di peringkat pertama. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua pasien dari FRJ A, B maupun F, dari semua kategori pasien, merasakan pentingnya tersedia kesempatan konsultasi mengenai obat dengan Apoteker,

terutama pasien Pensiunan Induk Perusahaan Jabodetabek di FRJ A (-1,32).

Dimensi Keandalan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari keseluruhan responden dimensi keandalan menempati urutan ke-3 berdasarkan kontribusinya terhadap ketidakpuasan keseluruhan pasien. Hal tersebut berlaku bagi semua pasien, di semua FRJ serta bagi seluruh kategori pasien, kecuali pasien Pensiunan Induk Perusahaan Jabodetabek karena *gap* negatif dari dimensi ini paling besar. Dari keseluruhan responden, atribut ke-5 pada dimensi ini berkontribusi paling besar terhadap ketidakpuasan pasien akan dimensi keandalan (-0,84), yaitu "Karyawan memberikan janji *service time* dan menepatinya". Ketidakpuasan akan janji ini terutama dirasakan oleh pasien di FRJ A, khususnya pada pasien Pensiunan Induk Perusahaan Jabodetabek dengan *gap* -1,08.

Dimensi Jaminan

Dimensi ini menempati urutan ke-4 terhadap kontribusi ketidakpuasan, baik bila dilihat dari keseluruhan responden. Ini berarti, dimensi jaminan adalah dimensi ke-2 yang paling memuaskan responden (pasien).

Gap terkecil dari keseluruhan responden ada pada atribut pertama pada dimensi ini, yaitu mengenai kesopanan dan keramahan karyawan FRJ kepada pasien. Dapat dikatakan bahwa atribut tersebut paling dapat memenuhi harapan pasien (terutama pasien Jaminan Lain di FRJ A) dibandingkan dengan atribut lain dalam dimensi ini. Sedangkan *gap* negatif terbesar berdasarkan keseluruhan responden terdapat pada atribut ke-3 yaitu "Karyawan berhati-hati dalam pelayanan obat sehingga tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan penyerahan obat", yaitu -0,60. *Gap* terbesar berasal dari pasien Tunai/FRJ F (-0,74). Nilai *gap* yang besar tersebut dapat terjadi karena skor harapan pada atribut ini di pasien Tunai/FRJ F adalah lebih tinggi (3,88) dibanding harapan kategori pasien.

Dimensi Berwujud

Gap pada dimensi ini paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, bila dilihat dari keseluruhan responden. Pada keseluruhan responden *gap* terkecil terdapat pada atribut ke-6 dari dimensi berwujud, yang artinya pasien paling puas dengan letak FRJ yang terjangkau dan strategis. Sedangkan *gap* negatif yang paling besar terdapat pada atribut ke-2 dalam dimensi berwujud, yaitu -0,94. Ini berarti, fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) dan lingkungan FRJ memiliki kontribusi yang besar terhadap ketidakpuasan pasien. Berbeda dengan pasien Tunai (FRJ F), Pensiunan Induk Perusahaan Jabodetabek FRJ A, serta Jaminan Lain di FRJ A dan B yang memiliki *gap* terbesar pada atribut ke-2 pada dimensi ini, *gap* yang terbesar yang terjadi pada pasien Jaminan Induk Perusahaan di FRJ A dan B adalah pada atribut ke-5, yaitu manajemen RSX dirasa masih kurang dalam menyediakan sarana hiburan, terutama pada kurangnya bahan bacaan yang disediakan di ruang tunggu.

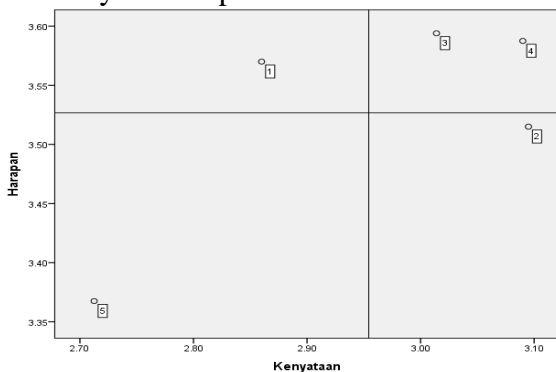
Pemetaan Dimensi dan Atribut Layanan dalam Diagram Kartesius

Berikut ini hasil pemetaan seluruh dimensi dan atribut kualitas layanan dalam Diagram Kartesius:

- Dimensi dan atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu atribut yang dianggap sangat penting (prioritas utama) dan mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun perusahaan belum bisa melaksanakan sesuai keinginan pasien, sehingga mengecewakan adalah dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), sedangkan atribut yang termasuk adalah pernyataan: kecepatan dan ketepatan pelayanan, penyediaan petugas lebih pada jam-jam sibuk, fasilitas fisik dan lingkungan FRJ serta pemberian janji dan penepatan *service time*.
- Dimensi dan atribut yang masuk dalam kuadran II, yaitu atribut jasa yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, sehingga wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat

memuaskan pasien adalah dimensi Keandalan dan Jaminan, sedangkan atribut yang termasuk adalah pernyataan: jumlah dan jenis obat yang memadai, informasi tentang obat yang jelas, kemampuan karyawan yang dapat dipercaya, obat diberikan sesuai resep, berhati-hati dalam pelayanan, serta memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan.

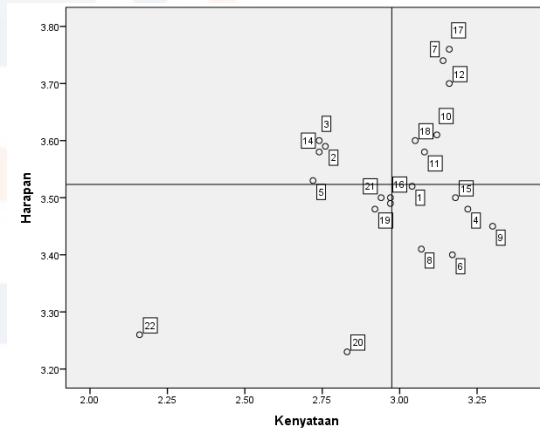
- c. Dimensi dan atribut yang masuk dalam kuadran III, yaitu atribut jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan adalah dimensi Empati, sedangkan atribut yang termasuk adalah pernyataan: kelengkapan fasilitas membuat karyawan bekerja sesuai harapan, selalu memahami kebutuhan pasien, memberi perhatian secara personal, mengutamakan kepentingan pasien dan kesempatan konsultasi obat dengan apoteker.
- d. Dimensi dan atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu faktor yang kurang penting bagi pelanggan tetapi pelaksanaannya berlebihan atau dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan pelanggan adalah dimensi Berwujud, sedangkan atribut yang termasuk adalah pernyataan: karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan baik, telah memiliki peralatan dan teknologi modern, karyawan berpenampilan rapi dan menarik, telah menyediakan sarana hiburan, letak FRJ yang terjangkau dan strategis, serta karyawan sopan dan ramah.



Sumber: Data Olahan

Gambar 1

Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Keseluruhan Responden FRJ RSX



Sumber: Data Olahan

Gambar 2

Diagram Kartesius Atribut (Pernyataan) Kualitas Pelayanan terhadap Keseluruhan Responden (Pasien) di FRJ RSX

Hubungan Persentase Kepuasan Penelitian Sebelumnya dengan Persentase Kepuasan Pada Penelitian di FRJ RSX Jakarta

Tabel 2

Hasil Penelitian di FRJ RSX dan Penelitian- Penelitian Sebelumnya

Dimensi	% Ketidapuasan di FRJ RSX Jakarta	% Ketidapuasan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak (Pratiwi, 2009)	% Ketidapuasan di FRJ RSUD Yogyakarta (Rolisa, 2009)	% Ketidapuasan di FRJ RSUD Sleman (Rolisa, 2009)	% Ketidapuasan di FRJ RS Yakkum Emanuel Perwareja-Klampok (Santoso, 2012)
Responsiveness	35	30	20	20	30
Empathy	35	30	35	35	15
Reliability	20	19	20	20	17
Assurance	17	21	13	18	30
Tangible	15	6	20	17	14

Berdasarkan Tabel 2, secara garis besar dapat ditarik suatu benang merah bahwa yang paling tidak memuaskan pasien berdasarkan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*).

Kesimpulan

Nilai *gap* negatif terbesar pada keseluruhan responden adalah pada dimensi Daya Tanggap (-0,71) dan nilai *gap* negatif terkecil adalah pada dimensi Jaminan (-0,4975), Atribut yang memiliki nilai *gap*

negatif terbesar adalah diberikannya kesempatan konsultasi dengan Apoteker (-1,10) dan yang memiliki *gap* negatif terkecil adalah letak Farmasi Rawat Jalan yang terjangkau dan strategis (-0,15). Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X perlu lebih meningkatkan kinerja pada dimensi Daya Tanggap yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan, penyediaan petugas lebih pada jam-jam sibuk, fasilitas fisik (terutama luas dan tempat duduk di ruang tunggu), dan memberikan estimasi waktu pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Daftar Pustaka

Kotler, P., 2000, *Marketing Manajemen*, Prentice Hall Inc, New Jersey, USA.

Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L., 1988, Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, Vol 64.

Parasuraman, A., 2002, TRI/SERVQUAL/LIBQUAL^{+TM}, <http://www.libqual.org>, diakses tanggal 14 Januari 2013.

Pratiwi, L., 2009, Analisis Gap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Eksternal di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak menggunakan Metode *SERVQUAL*, *Tesis*, Magister Manajemen Farmasi, Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Sampurno, 2011, *Manajemen Pemasaran Farmasi*, Cetakan kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hal.92-94, 97-101.

Sugiyono, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-20, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.