

## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019

Suvia Harpiani<sup>1</sup>, Candra Eka Puspitasari<sup>1</sup>, G.A.P. Sri Erwinayanti<sup>1</sup>, Baiq Sofianti Annisa<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

### Article Info

Received : 12 Maret 2020

Revised :-

Accepted: 21 April 2020

**Abstract:** Medical services can be measured based on good pharmaceutical service quality which is oriented directly to patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction toward the quality of pharmaceutical service in the Outpatient Pharmacy Installation of NTB Provincial Hospital. The method used is the servQual method by comparing the value of performance and patient expectations. The level of satisfaction measured based on five dimensions, including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles (direct evidence). The data were analyzed using the satisfaction formula to see the level of patient satisfaction and the formula of service quality to see the level of service quality. The result showed that in average, general and BPJS patient satisfaction level were very satisfied ( $>0.8$ ). Service quality showed that patient expectations are greater than reality with an average negative value. Ratio analysis of patient satisfaction level on general and BPJS patients was also conducted which shows that there is no differentiation among each dimensions ( $p > 0.5$ ) except in direct evidence dimension ( $p < 0.5$ ). Based on the results of the study, it can be concluded that general and BPJS patients were very satisfied with the services provided.

**Keywords:** Patient satisfaction, pharmaceutical service, servQual

**Sitasi:** Harpiani, S., Puspitasari, C.E., Erwinayanti, G.A.P.S., & Annisa, B.S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17-21.

### Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berkaitan dengan kesehatan (Depkes RI, 2016). Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Perubahan paradigma tersebut mengharuskan apoteker untuk meningkatkan

pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien (Depkes RI, 2004).

Pelayanan kefarmasian menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi dua bentuk kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik (Depkes RI, 2016). Kualitas suatu pelayanan kesehatan berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Semakin

Email: [candrapuspitasari@unram.ac.id](mailto:candrapuspitasari@unram.ac.id) (\*Corresponding Author)

tinggi kualitas suatu pelayanan kesehatan, maka kepuasan pasien juga akan meningkat (Radito, 2014).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang dalam hal ini adalah perasaan pasien setelah membandingkan kenyataan dan harapan dari suatu pelayanan (Umniyati, 2010). Analisis kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan dapat dianalisa menggunakan metode *servQual*, yaitu metode yang mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (fasilitas fisik). Metode ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi dan harapan pasien terhadap suatu pelayanan, terutama di rumah sakit (Parasuraman, 2007).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat bagi pasien (Depkes RI, 2014). Pelayanan kesehatan terutama bagi pasien umum dan BPJS menjadi penting mengingat pasien umum dan BPJS adalah pasien dengan jumlah dominan di Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2017) menunjukkan bahwa pasien BPJS memiliki rata-rata penilaian tingkat kepuasan lebih kecil dibandingkan pasien umum. Kepuasan pasien umum dan BPJS menjadi masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan agar mampu bekerja dan bersaing secara kompetitif dengan rumah sakit swasta ataupun rumah sakit lainnya dalam peningkatan kualitas layanan (Raheem et al., 2014).

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (RSUD Provinsi NTB) dahulu dikenal dengan nama Rumah Sakit Umum Mataram yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Barat namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur NTB No.448/Pem.47/5/151 tanggal 5 November 1969 status kepemilikan dan pengelolanya berada dibawah Pemerintah Daerah Provinsi NTB serta bertanggung jawab kepada Kementerian Kesehatan. RSUD Provinsi NTB berlokasi di Jalan Prabu Rangkasari Dasan Cermen, Kota Mataram. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01.07/MENKES/275/2018, RSUD Provinsi NTB merupakan rumah sakit kelas B tipe Pendidikan (RSUD Provinsi NTB, 2018).

Data rekam medis RSUD Provinsi NTB tahun 2017 menunjukkan total pasien rawat jalan sejumlah 125.403 pasien. Persentase pasien dengan cara bayar umum, BPJS dan asuransi lainnya berturut-turut sebesar 11,61 % , 88,12 % dan 0,26 %. Data Penelitian dan Pengembangan Kesehatan tahun 2017 menunjukkan bahwa telah dilakukan sebanyak 265 penelitian yang sebagian besar berorientasi pada evaluasi penyakit, biaya dan terapi, akan tetapi penelitian terkait

kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian belum pernah dilakukan sebelumnya (RSUD Provinsi NTB, 2018). Tingginya jumlah pasien dan belum adanya penelitian terkait kepuasan pasien menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB.

## Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB pada periode Maret-April 2019. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *Slovin* dan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus terpenuhi sejumlah 400 responden. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu :

- (1) Pasien rawat jalan dewasa (usia  $\geq 17$  tahun)
- (2) Bisa membaca dan menulis
- (3) Bersedia menjadi responden
- (4) Pasien atau keluarga pasien yang sedang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB

Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu :

- (1) Pasien atau keluarga pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
- (2) Pasien yang tidak dapat menggerakkan bagian tubuh dengan baik

Analisis data menggunakan rumus kepuasan dengan membandingkan nilai kinerja dan harapan serta menggunakan rumus kualitas pelayanan dengan melakukan pengurangan antara nilai kinerja dengan harapan.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1.** Karakteristik dan Sosiodemografi Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	154	38,5
Perempuan	246	61,5
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	70	17,5
26-29 tahun	51	12,8
30-39 tahun	74	18,5
40-49 tahun	89	22,3
>50 tahun	116	29,0
<b>Pendidikan</b>		
SD	52	13,0
SMP	54	13,5
SMA	147	36,8
D3	30	7,5

S1/S2	105	26,3
Lainnya	12	3,0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	65	16,3
BUMN	62	15,5
Wiraswasta	29	7,3
Pegawai Swasta	3	0,8
Lainnya	241	60,3
<b>Layanan</b>		
Umum	34	8,5
BPJS	366	91,5

### Analisis Sosiodemografi dan Karakteristik Responden

Berdasarkan data karakteristik responden menurut jenis kelamin diketahui mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (61,5%). Hal ini sesuai dengan Data Proyeksi Penduduk Indonesia tahun 2019 bahwa penduduk perempuan lebih banyak dibandingkan penduduk laki-laki (>50%) (Bappenas, 2013).

Sebaran data menurut usia menunjukkan mayoritas responden berusia > 50 tahun (29,0%). Nilai ini sesuai dengan gambaran kesehatan lanjut usia di Indonesia bahwa semakin bertambahnya umur, fungsi fisiologis mengalami penurunan akibat proses degeneratif (penuaan) sehingga penyakit tidak menular banyak muncul pada usia lanjut Penyakit tidak menular yang diderita misalnya seperti tuberkulosis, diare, pneumonia, dan hepatitis (Kemenkes RI, 2013).

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan, mayoritas responden mengenyam pendidikan sampai tingkat SMA (36,8%). Persentase responden terkecil yaitu responden dengan tingkat pendidikan lainnya. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah terkait program wajib belajar 12 tahun yang tertera pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 tentang Program Indonesia Pintar (PIP) (Kemendikbud, 2016).

Data karakteristik responden menurut pekerjaan, mayoritas responden termasuk dalam pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga, buruh, petani dan pekerjaan lain yang tidak masuk dalam pilihan) (60,3%). Berdasarkan pemaparan beberapa responden yang memilih pekerjaan lainnya, rata-rata responden bekerja sebagai ibu rumah tangga. Hal ini berbanding lurus dengan jumlah pasien perempuan yang lebih banyak berkunjung ke instalasi farmasi (61,5%). Data ketenagakerjaan Provinsi NTB 2017 menunjukkan bahwa >25% penduduk perempuan di NTB bekerja untuk mengurus rumah tangga (Badan Pusat Statistik, 2017).

Data karakteristik responden menurut jenis

layanan, mayoritas pasien BPJS. Pasal 6 Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan mengenai administrasi kepesertaan jaminan kesehatan menyatakan bahwa setiap penduduk Indonesia wajib ikut serta dalam program Jaminan Kesehatan. Berdasarkan data kepesertaan BPJS (2018), pasien BPJS sudah mencapai >70% dari jumlah penduduk Indonesia (BPJS, 2018).

### Analisis kepuasan pasien

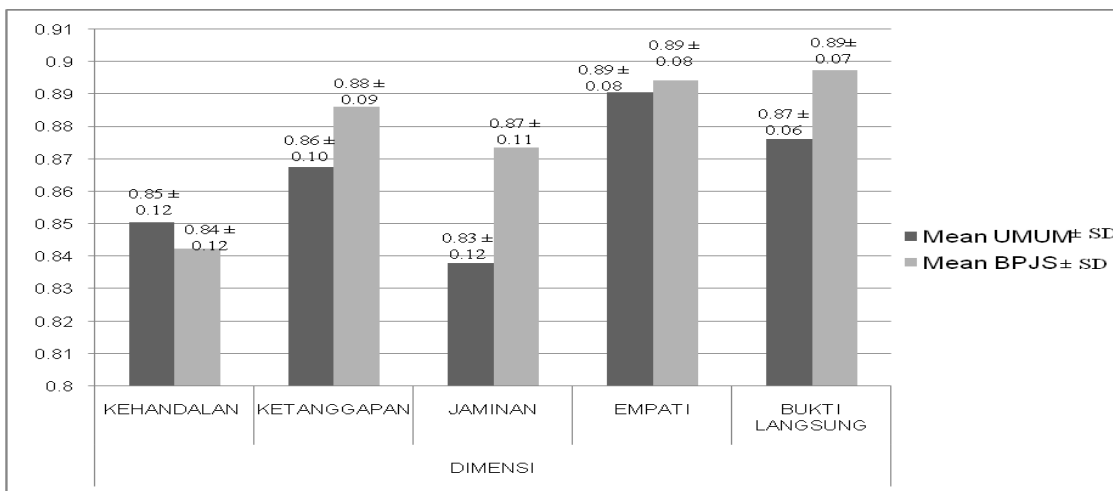
Analisis nilai korelasi kepuasan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan nilai korelasi kepuasan antara pasien umum dan BPJS pada dimensi jaminan. Nilai korelasi kepuasan responden BPJS pada dimensi jaminan menunjukkan hasil yang lebih besar (0,87) dari pasien umum (0,83). Jaminan terkait dengan kemampuan staf kefarmasian menumbuhkan rasa percaya pasien, menjamin kualitas obat yang diperoleh pasien dan kesesuaian obat yang diberikan dengan yang diminta. Resep yang diterima di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB rata-rata sebanyak 220 resep per hari dan didominasi resep pasien BPJS. Penulisan resep dan pengadaan obat pasien umum di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB mengacu pada formularium rumah sakit sedangkan pasien BPJS mengacu pada *e-catalog*, formularium nasional dan formularium rumah sakit. Paparan staf kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB menyatakan bahwa, masih ditemukan beberapa resep yang belum sesuai dengan formularium setiap tahunnya. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, et al. (2017) menyatakan bahwa, terdapat perbedaan bermakna antara kesesuaian penulisan resep dengan formularium terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi persentase kesesuaian resep dengan formularium nasional di rumah sakit maka mutu pelayanan instalasi farmasi semakin baik.

### Analisis Kualitas Pelayanan

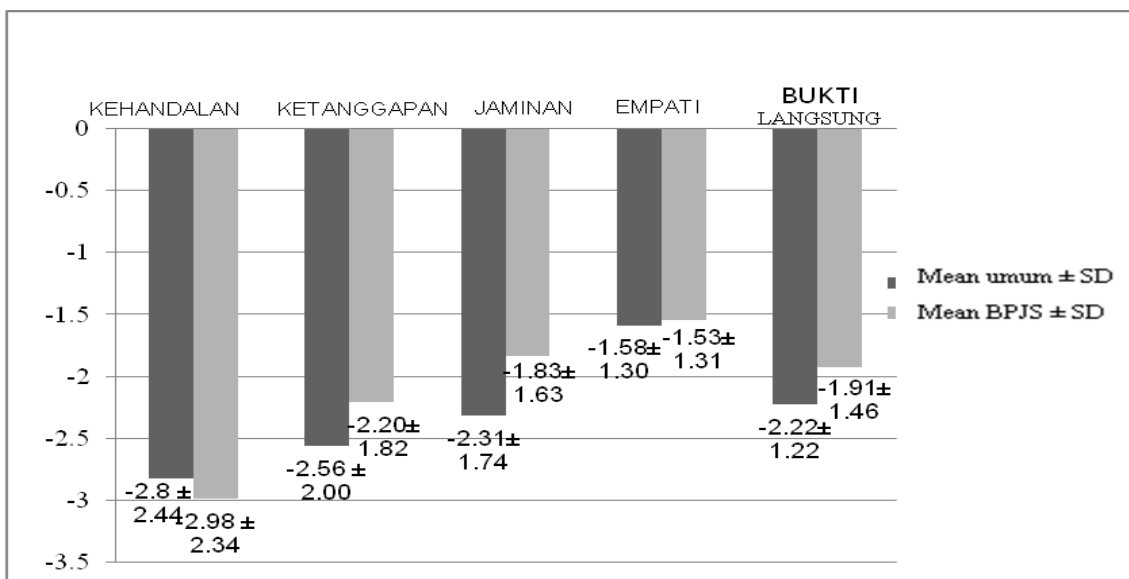
Tingkat kualitas pelayanan pasien umum dan BPJS pada dimensi jaminan menunjukkan adanya kesenjangan. Nilai kualitas pelayanan pasien umum lebih rendah (-2.31) dibandingkan dengan kualitas pelayanan pasien BPJS (-1.83). Jaminan berkaitan dengan kemampuan staf kefarmasian untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. Jaminan terkait dengan kesesuaian obat yang ditulis dalam resep dengan obat yang diterima pasien, obat yang diterima pasien terjamin kualitasnya dan staf kefarmasian mempunyai pengetahuan serta keterampilan yang baik dalam bekerja. Pengadaan stok obat dan penulisan resep pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB mengacu pada *e-catalog*, formularium rumah sakit dan formularium nasional sedangkan pasien umum mengacu pada formularium

rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, et al. (2017) menyatakan bahwa, terdapat perbedaan bermakna antara kesesuaian penulisan resep dengan formularium terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi

persentase kesesuaian resep dengan formularium nasional di rumah sakit maka mutu pelayanan instalasi semakin baik.



Gambar 1. Grafik Perbandingan Rata-Rata Nilai Korelasi Kepuasan Pasien berdasarkan Jenis Layanan Umum dan BPJS



Gambar 2. Grafik Perbandingan Rata-Rata Tingkat Kulaitas Pelayanan Pasien Umum dan BPJS

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien umum dan BPJS sangat puas terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan terlibat dalam penelitian ini terutama staf dan karyawan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB serta pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2013). Proyeksi Penduduk Indonesia tahun 2010-2035. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Badan Pusat Statistik. (2017). Profil Ketenagakerjaan Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan Hasil Sarkernas 2017. Badan Pusat Statistik.
- BPJS. (2018). Data Kepesertaan BPJS 2018. Jakarta: BPJS.
- Departemen Kesehatan RI. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No.35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016. tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Gambaran Kesehatan Usia Lanjut di Indonesia. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2016). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 19 tahun 2016 tentang Program Indonesia Pintar (PIP).
- Noviana, P., (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare menggunakan Metode *ServoQual*. Jurnal Wiyata, Vol. 4 no. 2, pp. 114-118.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A., (2004). *Service Quality*, New York : Marketing Science Institute.
- Pratiwi, W. R., Kautsar, A. P., & Gozali, D., (2017). Hubungan Kesesuaian Resep dengan Formularium Nasional terhadap Mutu Pelayanan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum di Bandung. *Pharmaceutical Sciences and Research*. Vol. 4, No. 1, pp. 48-56.
- Radito, T. A., (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 11 No. 2, p. 12.
- Raheem, A. R, Rizwan, A., Ahmad, N., Nasir, F. & Khoso, I. (2014). Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences*. Vol.3, No.7.
- RSUD Provinsi NTB. (2018). Profil RSUD Provinsi NTB. Diakses dari [http://rsud.ntbprov.go.id/pada\\_25\\_September\\_2018](http://rsud.ntbprov.go.id/pada_25_September_2018).
- Umniyati, H., (2010). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Jurnal Kedokteran Yarsi*. Vol. 18 No. 01, pp. 10-12.