

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT UNS

Rita oktaviani¹, Kharisma Jayak P, Bangkit Riska P³

Program Studi SI Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta

Email¹: ritaoktaviani921@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:
Kepuasan, Instalasi Farmasi, SERVQUAL, CSI

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin naik juga citra jasa pelayanan tersebut dimata konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien Rawat Inap terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di rumah sakit UNS, mengetahui berapa nilai indeks kepuasan dan mengetahui faktor-faktor yang perlu diperbaiki agar kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit UNS dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil analisis uji SERVQUAL yaitu nilai kepuasan secara keseluruhan berada pada indeks nilai negatif, artinya bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Inap Dirumah Sakit UNS dimana dimensi berwujud -0,38 dimensi kehandalan -0,36 dimensi ketanggapan -0,43 dimensi jaminan -0,45 dimensi empati -0,32. Hasil nilai CSI (Customer Satisfaction Index) secara keseluruhan 5 dimensi pada instalasi farmasi rawat inap di rumah sakit UNS diperoleh nilai CSI sebesar 85,23% dengan kategori sangat puas.

ABSTRACT

Keywords:
Satisfaction,
Pharmaceutical
Installation,
SERVQUAL, CSI

Patient satisfaction is an important indicator of service quality, the better the quality of the service provided, the higher the image of the service will be in the eyes of consumers. This research aims to determine the satisfaction of inpatients with the quality of pharmacy installation services at UNS hospitals, find out what the satisfaction index value is and find out the factors that need to be improved so that inpatient satisfaction with the quality of pharmacy installation services at UNS hospitals can be met. Based on research that has been carried out, the results of the SERVQUAL test analysis show that the overall satisfaction value is on a negative index, meaning that the patient is not satisfied with the services provided at the inpatient pharmacy installation at the UNS hospital where the tangible dimension is -0.38, the reliability dimension is -0.36 responsiveness dimension -0.43 assurance dimension -0.45 empathy dimension -0.32. The results of the CSI (Customer Satisfaction Index) value for all 5 dimensions in the inpatient pharmacy installation at the UNS hospital obtained a CSI value of 85.23% in the very satisfied category.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari konsumen dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang baik diberikan oleh penyedia pelayanan jasa seperti rumah sakit dan sebaliknya apabila harapan konsumen tersebut tidak tercapai dengan baik maka di artikan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan konsumen, sehingga perlu diperhatikan dan evaluasi secara terus menerus mengenai hal-hal yang menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan konsumen kemudian di ikuti dengan adanya perbaikan-perbaikan pelayanan maupun pengelolaan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya (Anfal, 2020).

Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Instalasi Farmasi harus memiliki Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan instalasi farmasi. ketersediaan jumlah tenaga Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di rumah sakit dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan rumah sakit (DepKes RI, 2016).

Rumah sakit universitas sebelas maret (UNS) merupakan rumah sakit pendidikan utama, terakreditasi paripurna dengan tipe C di Surakarta. Rumah UNS memiliki ikon 3C yaitu care, commitment, dan conscience. Care memiliki arti memberikan pelayanan secara paripurna dengan berbasis pada perkembangan ilmu kedokteran sekaligus menjadikan rumah sakit universitas sebelas maret sebagai pusat pendidikan dan penelitian ilmu kedokteran itu sendiri. Commitment memiliki arti memberikan pelayanan sesuai standar profesi dan standar pelayanan kedokteran, baik pelayanan kesehatan, proses pendidikan, maupun penelitian sedangkan conscience memiliki arti hubungan kerja tanpa memadam strata atau kedudukan, memberikan empati, perhatian, komunikasi kenyamanan, dan juga melakukan tindakan dengan rasa berbagi dan berbasis pada prinsip kebersamaan dalam pelayanan (Anonim, 2020).

Rawat inap adalah salah satu layanan perawatan kesehatan yang ada dirumah sakit, dimana pasien tinggal atau menginap minimal satu hari. Rawat inap merupakan layanan kesehatan perorangan yang meliputi pemantauan, pengobatan, diagnosis, keperawatan, rehabilitas medik pada rawat inap sebagai sarana kesehatan yang ada dirumah sakit dengan alasan medik pasien

harus menginap. Standar kriteria kelas rawat inap yang ditujukan untuk pelayanan rawat inap secara umum. Semua lingkungan perawatan pasien di ruang rawat inap secara umum diupayakan seminimal mungkin bebas dari kandungan partikel debu, mikroorganisme dan spora (DepKes RI, 2022).

Langkah yang tepat bagi rumah sakit untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien mengenai pelayanannya dilakukan survey kepuasan. Metode analisis service servqual (SQ) atau gap analysis digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Metode servqual terdiri atas assurance, tangibel, responsiveness, realibility dan emphaty. Metode CSI (costumer satisfaction index) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan memerhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur seperti jasa atau produk berupa persentase konsumen yang merasa senang dalam survei kepuasan konsumen.

Peneliti melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit UNS.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dekriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian metode cross sectional survey, Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada Desember 2023 Sampai Januari 2024, Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap ruang kreativa kelas 2, 3, yustisia kelas 3, kultura kelas 2, 3 yang telah mendapat pelayanan Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit UNS. Dalam penelitian ini, sampel ditetapkan dengan menggunakan metode nonprobability sampling tipe accidental sampling yang memenuhi kriteri inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi (a) Pasien remaja awal–lansia akhir yaitu (17-65 tahun), (b) Pasien bisa berkomunikasi, baca dan tulis atau dibantu keluarga pasien, (c) Pasien BPJS, (d) pasien ruang rawat inap kreativa kelas 2, 3, yustisia kelas 3, serta kultura kelas 2, 3 (e) Pasien rawat inap yang menerima pelayanan instalasi farmasi rawat inap dan (f) Pasien yang bersedia menjadi responden dan mau mengisi kuisioner.

Sampel penelitian menggunakan rumus slovin didapatkan hasil jumlah sampel sebanyak 86 responden sebagai sampel dalam penelitian. Data pasien yang dikumpulkan meliputi karakteristik responden, pernyataan kualitas pelayanan 5 dimensi (assurance, tangibel, responsiveness,

realibility dan emphaty) serta penanganan keluhan menggunakan teknik penyebaran kuesioner selanjutnya dilakukan wawancara terhadap petugas instalasi farmasi rawat inap di rumah sakit UNS (Apoteker).

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pernyataan kualitas pelayanan 5 dimensi (assurance, tangibel, responsiveness, realibility dan emphaty) serta penanganan keluhan dengan format pengukuran skala likert. Pernyataan persepsi dan harapan yang terdapat dalam kuesioner telah diuji validitas dan reabilitas, hasilnya valid dan reliabel. Data yang didapatkan diolah dengan metode analisis gap untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan tiap dimensi servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui kepuasan pasien secara keseluruhan. Dilanjutkan dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan serta menentukan peluang untuk mengembangkan perencanaan strategis lewat identifikasi faktor apa saja yang harus mendapat perhatian serius dan harus dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi kepuasan bagi pasien.

HASIL

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja (Dirasakan) Pasien

Dimensi	Simbol	r hitung Kinerja	r tabel	r hitung > r tabel	Keterangan
Berwujud (<i>tangible</i>)	T1	0,591	0,361	0,591 > 0,361	Valid
	T2	0,632	0,361	0,632 > 0,361	Valid
	T3	0,453	0,361	0,453 > 0,361	Valid
	T4	0,647	0,361	0,647 > 0,361	Valid
Kehandalan (<i>reliability</i>)	RL1	0,394	0,361	0,394 > 0,361	Valid
	RL2	0,676	0,361	0,676 > 0,361	Valid
	RL3	0,594	0,361	0,594 > 0,361	Valid
	RL4	0,607	0,361	0,607 > 0,361	Valid
	RL5	0,354	0,361	0,354 < 0,361	Tidak Valid
	RP1	0,351	0,361	0,351 < 0,361	Tidak alid

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit UNS

Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	RP2	0,394	0,361	$0,394 > 0,361$	Valid
	RP3	0,676	0,361	$0,676 > 0,361$	Valid
	RP4	0,594	0,361	$0,594 > 0,361$	Valid
	RP5	0,607	0,361	$0,607 > 0,361$	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	A1	0,681	0,361	$0,681 > 0,361$	Valid
	A2	0,674	0,361	$0,674 > 0,361$	Valid
	A3	0,763	0,361	$0,763 > 0,361$	Valid
	A4	0,430	0,361	$0,430 > 0,361$	Valid
	A5	0,731	0,361	$0,731 > 0,361$	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	E1	0,532	0,361	$0,532 > 0,361$	Valid
	E2	0,474	0,361	$0,474 > 0,361$	Valid
	E3	0,601	0,361	$0,601 > 0,361$	Valid
	E4	0,669	0,361	$0,669 > 0,361$	Valid
	E5	0,782	0,361	$0,782 > 0,361$	Valid

Kuesioner kinerja dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r hitung $>$ r tabel) maka pernyataan tersebut valid dan jika koefisien korelasi (r hitung $<$ r tabel) berarti pernyataan tersebut tidak valid. Pada tabel 3 kinerja dapat dilihat RL5 dimensi kehandalan (*Reliability*) dan RP1 dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dinyatakan tidak valid sehingga RL5 dan RP1 dihapuskan dari kuesioner baik dari kinerja dan harapan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan (Diharapkan) Pasien

Dimensi	Simbol	r hitung harapan	r tabel	r hitung $>$ r tabel	Keterangan
Berwujud (<i>Tangible</i>)	T1	0,705	0,361	$0,705 > 0,361$	Valid
	T2	0,723	0,361	$0,723 > 0,361$	Valid
	T3	0,639	0,361	$0,639 > 0,361$	Valid
	T4	0,574	0,361	$0,574 > 0,361$	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	RL1	0,723	0,361	$0,723 > 0,361$	Valid
	RL2	0,643	0,361	$0,643 > 0,361$	Valid

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit UNS

	RL3	0,714	0,361	$0,714 > 0,361$	Valid
	RL4	0,542	0,361	$0,542 > 0,361$	Valid
	RL5	0,610	0,361	$0,610 > 0,361$	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	RPI	0,789	0,361	$0,789 > 0,361$	Valid
	RP2	0,723	0,361	$0,723 > 0,361$	Valid
	RP3	0,643	0,361	$0,643 > 0,361$	Valid
	RP4	0,714	0,361	$0,714 > 0,361$	Valid
	RP5	0,542	0,361	$0,542 > 0,361$	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	A1	0,832	0,361	$0,832 > 0,361$	Valid
	A2	0,672	0,361	$0,672 > 0,361$	Valid
	A3	0,781	0,361	$0,781 > 0,361$	Valid
	A4	0,84	0,361	$0,840 > 0,361$	Valid
	A5	0,698	0,361	$0,698 > 0,361$	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	E1	0,772	0,361	$0,772 > 0,361$	Valid
	E2	0,796	0,361	$0,796 > 0,361$	Valid
	E3	0,687	0,361	$0,687 > 0,361$	Valid
	E4	0,733	0,361	$0,733 > 0,361$	Valid
	E5	0,776	0,361	$0,776 > 0,361$	Valid

Kuesioner harapan dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r hitung $>$ r tabel) maka pernyataan tersebut valid dan jika koefisien korelasi (r hitung $<$ r tabel) berarti pernyataan tersebut tidak valid. Pada tabel 4 skor diharapkan terhadap 24 butir pertanyaan diperoleh hasil dimensi berwujud (*tangible*) T1, T2, T3, T4 kehandalan (*reliability*) RL1, RL2, RL3, RL4, RL5 ketanggapan (*responsiveness*) RP1, RP2, RP3, RP4, RP5 jaminan (*assurance*) A1, A2, A3, A4, A5 dan empati (*emphaty*) E1, E2, E3, E4, E5 berdasarkan hasil data analisis semua dimensi dikatakan valid karena hasil 5 dimensi yakni (r hitung $>$ r tabel).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Dan Harapan Pasien

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i> Kinerja	<i>Cronbach's Alpha</i> Harapan	<i>Cronbach's Alpha</i> Reliability	Keterangan
Berwujud (<i>Tangible</i>)				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,904	0,953	> 0,60	<i>Reliabel</i>
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
Empati (<i>Emphaty</i>)				

Berdasarkan Hasil Uji reliabilitas kinerja dan harapan pasien pada tabel 3 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* Kinerja yaitu 0,904 dan *Cronbach's Alpha* Harapan 0,953 sehingga hasil yang telah diperoleh dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,6.

Tabel. 4 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	31	64
	perempuan	55	36
Usia	17-25	17	19,8
	26-35	27	31,4
	36-45	21	24,4
	46-55	14	16,3
	56-65	7	8,1
Pekerjaan	IRT	32	37,2
	Buruh/Petani	6	7,0
	Wiraswasta	22	25,6
	Pelajar/Mahasiswa	7	8,1
	Lainnya	19	22,1

Pendidikan	SD	4	4,7
	SMP	13	15,1
	SMA	44	51,2
	DIII	10	11,6
	Sarjana	15	17,4

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat jumlah keseluruhan responden yang berkunjung ke rumah sakit UNS dengan rincian laki-laki yaitu sebanyak 31 responden, perempuan sebanyak 55 responden usia yang lebih banyak yakni 26-35 tahun 27 responden, usia lebih sedikit yakni 56-65 tahun 7 responden, pekerjaan lebih banyak yakni IRT 32 responden, pekerjaan lebih sedikit yakni buruh/petani 6 responden, pendidikan lebih banyak yakni SMA sebanyak 44 responden dan pendidikan lebih sedikit yakni SD sebanyak 4 responden.

Tabel. 5 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Rata-Rata	Rata-	Gap	Rank
	Kinerja	Rata Harapan		
Berwujud (<i>Tangible</i>)	3,40	3,78	-0,38	3
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,44	3,80	-0,36	2
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3,42	3,85	-0,43	4
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,35	3,80	-0,45	5
Empati (<i>Emphaty</i>)	3,45	3,77	-0,32	1

Hasil analisis uji SERVQUAL yaitu menunjukkan bahwa tiap dimensi SERVQUAL berada pada indeks negatif, artinya beberapa pasien belum sepenuhnya puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi rawat inap di Rumah Sakit UNS. dimensi berwujud -0,38 dimensi kehandalan -0,36 dimensi ketanggapan -0,43 dimensi jaminan -0,45 dimensi empati -0,32. Nilai SERVQUAL terendah adalah dimensi empati dengan nilai -0,32 peringkat 1 sedangkan nilai tertinggi adalah dimensi jaminan dengan nilai -0,45 peringkat 5.

Tabel. 6 Hasil Perhitungan Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*)

SIMBOL	MIS	MMS	WF	WS
	RATA2 HARAPAN	RATA2 KINERJA		
T1	3,76	3,50	4,49	15,73
T2	3,85	3,45	4,60	15,90
T3	3,76	3,30	4,49	14,84
T4	3,76	3,33	4,49	14,94
RL1	3,84	3,45	4,59	15,85
RL2	3,72	3,33	4,45	14,80
RL3	3,81	3,51	4,56	16,02
RL4	3,83	3,47	4,58	15,86
RP1	4,20	3,31	5,02	16,64
RP2	3,77	3,49	4,51	15,72
RP3	3,74	3,47	4,48	15,54
RP4	3,71	3,41	4,44	15,12
A1	3,80	3,45	4,55	15,71
A2	3,76	3,42	4,49	15,36
A3	3,78	3,34	4,52	15,09
A4	3,81	3,23	4,56	14,75
A5	3,84	3,29	4,59	15,11
E1	3,79	3,42	4,53	15,50
E2	3,72	3,48	4,45	15,48
E3	3,78	3,50	4,52	15,82
E4	3,80	3,41	4,55	15,50
E5	3,78	3,47	4,52	15,67
Total	83,59	75,02	100,00	340,94
Weight Total (WT)				
Customer Satisfaction Index (CSI)	85,23			

CSI (*Customer Satisfaction Index*) secara keseluruhan 5 dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) diperoleh nilai CSI sebesar 85,23% dengan kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari konsumen dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan jasa seperti rumah sakit dan sebaliknya apabila harapan konsumen tersebut tidak tercapai dengan baik maka diartikan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan konsumen, sehingga perlu diperhatikan dan evaluasi secara terus menerus mengenai hal-hal yang menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan konsumen kemudian diikuti dengan adanya perbaikan-perbaikan pelayanan maupun pengolahan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya (Anfal, 2020).

Rumah Sakit (UNS) merupakan rumah sakit pendidikan utama. Rumah sakit UNS adalah rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai tempat pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, dan pendidikan kesehatan lainnya secara multiprofesi. Rumah sakit UNS terakreditasi paripurna dan tipe C terdiri 200 kamar/bed. Apoteker rawat inap di rumah sakit UNS yang terdiri atas 3 apoteker klinis, 2 apoteker magister. Menurut peraturan No. 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit dimana idealnya dibutuhkan tenaga apoteker rawat inap dengan rasio 1 apoteker untuk 30 pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien Rawat Inap terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi di rumah sakit UNS, mengetahui berapa nilai indeks kepuasan dan mengetahui faktor-faktor yang perlu diperbaiki agar kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit UNS dapat terpenuhi.

Karakteristik responden dapat mempengaruhi penilaian kepuasan terhadap suatu jasa, produk ataupun barang. Berdasarkan tabel 4 tersebut, dapat dilihat jumlah keseluruhan responden yang berkunjung kerumah sakit UNS dengan rincian laki-laki yaitu sebanyak 31 responden, perempuan sebanyak 55 responden, menurut (Juwita *et al.*, 2019) yang menyebutkan bahwa secara

psikologi, kondisi kejiwaan seorang perempuan itu memiliki pandangan yang lebih teliti dan peduli akan kondisi kesehatannya apabila dibandingkan dengan laki-laki. Usia yang lebih banyak yakni 26-35 tahun 27 responden, usia lebih sedikit yakni 56-65 tahun 7 responden. Menurut (Utami, 2018) faktor usia juga merupakan salah satu referensi untuk mengukur suatu kepuasan pasien dimana keinginan dan kemampuan konsumen berubah seiringnya bertambahnya usia. Pekerjaan lebih banyak yakni IRT 32 responden, Menurut (Hijrahwati N., 2019) karakteristik pasien dengan pekerjaan berkaitan erat dengan kehidupan sosial yang nantinya akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar kepuasan tiap orang terhadap produk atau jasa pekerjaan lebih sedikit yakni buruh/petani 6 responden. Pendidikan lebih banyak yakni SMA sebanyak 44 responden dan pendidikan lebih sedikit yakni SD sebanyak 4 responden. (Herlina, 2017) tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir seseorang untuk menilai dan berpikir secara kritis termasuk dengan tingkat kepuasan yang didapatkan.

GAP analysis atau yang biasa sering disebut SERVQUAL digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Metode serqual terdiri atas *assurance*, *tangibel*, *responsiveness*, *realibility* dan *emphaty*. (Citraningtyas *et al.*, 2020). Nilai SERVQUAL terendah adalah dimensi empati (*Emphaty*) dengan nilai -0,32 rank 1 sedangkan nilai tertinggi adalah dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai -0,45 rank 5. Jadi berdasarkan pada 5 dimensi mutu pelayanan, maka pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan utama berada pada dimensi jaminan (*Assurance*).

Berwujud (*tangible*) meliputi penampilan dari petugas di Instalasi Farmasi, penunjang pelayanan (kerapian, kebersihan petugas) dan perlengkapan (kelengkapan dan kebersihan alat) (Isnindar *et al.*, 2013). Hasil skor jawaban masing-masing pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 5 dengan nilai GAP kinerja 3,40 GAP harapan 3,78 sehingga rerata GAP adalah -0,38 dan peringkat ke 3 dari 5 dimensi, hal ini menandakan belum terpenuhinya harapan konsumen terhadap fasilitas yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Inap Rumah Sakit UNS. Menurut penelitian (atma deharja & fitriana putri, 2017) kualitas mutu pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan pasien rawat inap dimana harapan pasien lebih besar daripada kinerja yang dirasakan oleh pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Pareraway *et al.*, 2016) pada kepuasan pasien terhadap Instalasi Farmasi di RSUP X menunjukkan nilai kesenjangan negative Pada dimensi berwujud, hal ini

berarti bahwa pelayanan yang diberikan Instalasi kepada pasien masih belum memuaskan 100%. Menurut penelitian (Aryani *et al.*, 2015) tingginya harapan pasien terhadap desain ruangan atau bangunan instalasi yang terlihat bersih dan menarik meskipun nilai kinerja sudah cukup tinggi.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kepada pasien (Sudirman, 2016). Hasil skor jawaban masing-masing pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 5 dengan nilai GAP kinerja 3,44 GAP harapan 3,80 sehingga rerata GAP adalah -0,36 dan peringkat ke 2 dari 5 dimensi. Kesenjangan terbesar pada item RL2 yaitu Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dimana pada item ini perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar nantinya item ini dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien rawat inap dirumah sakit UNS. Menurut penelitian yang dilakukan (Togas *et al.*, 2022) secara keseluruhan pasien belum puas dari dimensi kehandalan (*Reliability*) karena nilai rata-rata (0,67). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pada item 3 yang berisi petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dirumah, pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong merasa tidak puas dengan pelayanan petugas farmasi karena tidak menjelaskan cara penyimpanan obat dirumah. Menurut (Fahriati *et al.*, 2022) dalam dimensi ini kategori yang mendapatkan nilai 75%, yakni pada kategori cara penyimpanan obat dan efek samping obat, hal ini perlu di evaluasi lagi dalam pemberian pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit X, salah satu penyebab yang mendasari ini adalah karena banyaknya resep yang harus di layani oleh bagian kefarmasian yang tidak sebanding dengan banyaknya petugas yang sedang bertugas.

ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu pelanggan, misalnya waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan pasien dan tindakan yang cepat (Sudirman, 2016). Hasil skor jawaban masing-masing pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 5 dengan nilai GAP kinerja 3,42 GAP harapan 3,85 sehingga rerata GAP adalah -0,43 dan peringkat ke 4 dari 5 dimensi. Kesenjangan terbesar pada item RL2 yaitu Petugas farmasi memiliki sikap yang simpatik dimana item ini perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar pasien merasa petugas farmasi lebih simpatik terhadap pasien walaupun petugas farmasi rumah sakit UNS tidak selalu berkunjung ke kamar pasien karena keterbatasan apoteker rawat inap. Menurut penelitian yang dilakukan

(Isnindar *et al.*, 2013) secara keseluruhan rata-rata nilai selisih antara kenyataan dan harapan pada dimensi ketanggapan ini masih terlihat belum memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Hal ini terlihat dari nilai rerata yaitu -0,76. Namun berdasarkan harapan yang diinginkan pasien, nilai tersebut masih menunjukkan ketidakpuasan.

Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang bebas dari segala bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam memberikan tindakan kepada pasien (Porayow *et al.*, 2022). Hasil skor jawaban masing-masing pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 5 dengan nilai GAP kinerja 3,35 GAP harapan 3,80 sehingga rerata GAP adalah -0,45 dan peringkat ke 5 dari 5 dimensi. Kesenjangan terbesar pada item A4 yaitu Petugas farmasi rawat inap memberikan informasi tentang efek samping dari obat yang digunakan dimana hal ini menandakan belum terpenuhinya harapan pasien rawat inap pada petugas instalasi farmasi di rumah sakit UNS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Astuti & Kundarto, 2018) Berdasarkan wawancara dengan responden petugas jarang memperhatikan informasi tentang efek samping obat tetapi ada beberapa pasien yang mengalami gejala efek samping sederhana seperti mual, mengantuk. Selain itu, informasi efek samping obat diperlukan agar pasien atau responden lebih waspada terhadap kondisi pasien setelah minum obat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 72 tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dalam hal penyerahan obat kepada pasien, petugas kefarmasian wajib menyerahkan obat disertai pemberian informasi obat yaitu memberikan informasi efek samping obat dan hal-hal terkait dengan obat.

Empaty (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli, memberi perhatian bagi pasien. Empati juga berarti memberikan pertolongan dan memahami kondisi pasien yang terwujud dalam tindakan dan gesture yang nyata (Andini *et al.*, 2021). Hasil skor jawaban masing-masing pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 5 dengan nilai GAP kinerja 3,45 GAP harapan 3,77 sehingga rerata GAP adalah -0,32 dan peringkat ke 1 dari 5 dimensi. Kesenjangan terbesar pada item E4 yaitu Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama dimana pada item ini pasien masih merasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien atau kepuasan pasien belum terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sutriono & Sudirman, 2020) masa tunggu yang lama juga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan, dengan hasil tersebut bahwa ada perasaan kurang empati. Menurut penelitian

(Kaunang *et al.*, 2020) Kuisisioner pada dimensi *empathy* di wakili oleh 3 pernyataan, nilai terendah pada terletak pada item 21 dengan angka (-0,31) dan secara keseluruhan pasien belum puas dengan dimensi empati. Hal ini disebabkan karena banyak pasien yang menunggu.

CSI (*Costumer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan memerhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur seperti jasa atau produk berupa persentase konsumen yang merasa senang dalam survei kepuasan konsumen. (Umam & Hariastuti, 2018). Berdasarkan tabel 6 Perhitungan Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) secara keseluruhan 5 dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) diperoleh nilai CSI sebesar 85,23%. Presentase ini ditinjau dari nilai kategori CSI pada tabel 1 dimana 81%-100% masuk Kriteria sangat puas, yang berarti secara keseluruhan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Petugas Instalasi Farmasi Rawat Inap Dirumah Sakit UNS namun pasien merasakan belum maksimal (Umam & Hariastuti, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian (Puspaningtyas & Andayani, 2020) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,03% ini menandakan pasien sangat puas atas pelayanan RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) namun dirasakan masih belum maksimal. Menurut penelitian (Rerung *et al.*, 2021) Hasil CSI secara keseluruhan servqual 5 dimensi dan penanganan keluhan belum mencapai 87% < CSI (*excellent*) tetapi setidaknya telah mendapatkan nilai 86.28% (*very good*). Menurut penelitian (Erwan, 2017) *Customer Satisfaction Index* (CSI) 82,59% pasien merasa sangat puas terhadap keseluruhan pelayanan rawat inap pasien.

KESIMPULAN

Hasil analisis uji SERVQUAL menunjukkan bahwa tiap dimensi berada pada indeks negatif, artinya beberapa pasien belum sepenuhnya puas dengan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Inap Di Rumah Sakit UNS dimana dimensi berwujud -0,38 dimensi kehandalan -0,36 dimensi ketanggapan -0,43 dimensi jaminan -0,45 dimensi empati -0,32. Nilai SERVQUAL terendah adalah dimensi empati dengan nilai -0,32 peringkat 1 sedangkan nilai tertinggi adalah dimensi jaminan dengan nilai -0,45 peringkat 5 Hasil Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) secara keseluruhan 5 dimensi pada instalasi farmasi rawat inap di rumah sakit UNS diperoleh nilai CSI

sebesar 85,23%. Presentase ini ditinjau dari nilai kategori CSI dimana 81%-100% masuk kriteria sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Andini, M. D. F., Agusta, H. F., & Yuliasuti, F. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. *Borobudur Pharmacy Review*, 1(2), 40–44.
2. Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
3. Anonim. (2020). *Profil Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret*. <https://Rs.Uns.Ac.Id>.
4. Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112.
5. Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Uns. *Jpscr : Journal Of Pharmaceutical Science And Clinical Research*, 3(2), 84.
6. DEPKES RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
7. DEPKES RI. (2022). *Petunjuk Teknis Pelayanan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
8. Fahriati, A. R., Andani, D., & Sucipto. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. *Journal Of Pharmacy And Tropical Issues*, 2(1), 26–32.
9. Herlina, Sihalo Dan. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2):239-2.
10. Hijrahwati N. (2019). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan

- Kefarmasian Di Rsud Myjen H.A Thalib Kerinci. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*, 5(2), 25:30.
11. Isnindar, Saputra, I., & Robiyanto. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Journal Of Management And Pharmacy Practice*, 3(4), 231–248.
 12. Juwita, D. A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*, 11(1) 32–4, 32–40.
 13. Pareraway, D. C., Tjitrosantoso, H., & Bodhi, W. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(4), 273–279.
 14. Porayow, S. B., Lolo, W. A., & Rundengan, G. E. (2022). Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Di Kabupaten Minahasa. *Pharmacon*, 11(1), 1365–1370.
 15. Rerung, L. T., Oetari, R., & Herdwiani, W. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rs Elim Rantepao. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(6), 451–458.
 16. Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayana Rumah Sakit* (B. Pamungkas (Ed.); Cetakan Pe). Leutikaprio.
 17. Sutriyono, D., & Sudirman, S. (2020). Deskripsi Pelayanan Kesehatan (Instalasi Farmasi) Di Rsud Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Ikesma*, 16(2), 117.
 18. Togas, M. J., Lolo, W. A., & Jayanto, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsud Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong Dengan Metode Servqual. *Pharmacon-Program Studi Farmasi, Fmipa, Universitas Sam Ratulangi*, 11(2), 1395–1401.
 19. Utami, O. K. W. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang. In *Repository.Usd.Ac.Id* (Pp. 1–19). .



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License