

MENGUKUR KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG ATAS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI FARMASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Deta Aulia, Rahmiati, Gesit Thabrani
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Email : detaaulia23@yahoo.co.id

Abstract: *This study aims to analyze and find out: (1) The service quality of pharmaceutical installations provided by RSI Siti Rahmah Padang is in accordance with patient expectations using the Importance Performance Analysis method (2) Service attributes that need to be prioritized to improve the quality of pharmacy installation services to patients in Siti Rahmah Padang Hospital using the Cartesian diagram. The study population was all visitors or patients who visited to get treatment at a pharmacy pharmacy installation. The sampling technique of this study was to use the accidental sampling method with a total sample of 100 people. The data used is primary data. The data analysis technique uses the Importance Performance Analysis method using Microsoft Excel software. The results showed that: (1) There are 1 service attribute that have a positive gap that is able to meet customer satisfaction (2) There are 3 service attributes that are the top priority for immediate improvement (3) Factors to improve the quality of pharmaceutical services caused by human factors , material, method, and environment.*
Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, customer satisfaction, fishbone*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Adapun pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien adalah layanan instalasi gawat darurat (IGD), rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan farmasi. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Kepuasan pasien merupakan komponen berkualitas kesehatan terpisahkan. Peningkatan komunikasi, kenyamanan dan kesopanan dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik (Fahmi Khudair & Asif Raza, 2013). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan paripurna serta merupakan rumah sakit swasta dengan peralatan medis terlengkap di wilayah Sumatera Barat. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang berupaya untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan prima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan

Dari survei yang dilakukan pada tahun 2018 terdapat beberapa pengaduan masalah yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan farmasi di RSI Siti Rahmah Padang yaitu 1) waktu tunggu yang lama dalam pengambilan obat di apotek, 2) pelayanan yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang kepada pasien atau keluarga pasien berbeda antara pasien yang menggunakan layanan BPJS dengan layanan umum sehingga pasien merasa tidak puas terhadap kinerja petugas farmasi tersebut, 3) sering terjadi kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien.

Berdasarkan kondisi pelayanan kefarmasian yang diperoleh, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan farmasi berdasarkan persepsi pasien di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, yang nantinya menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan farmasi lainnya.

Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yang berlokasi di Jl. Raya By Pass Km. 15, Aie Pacah, Kota Padang, Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden, dimana respondennya adalah seluruh pengunjung atau pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan di apotek instalasi farmasi. Data yang diperoleh akan di olah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan software *Microsoft Excel*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Nilai Data Kuesioner Harapan dan Persepsi Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepuasan

Perhitungan nilai tabulasi data pada kusioner dilakukan dengan menggunakan software *Microsoft Excell*. Berikut adalah hasil perhitungan nilai *servqual* per kriteria tingkat harapan dan persepsi.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Data Kuesioner Harapan Pelanggan

No	Kriteria	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	Jumlah Responden	Total Skor	Rata- rata
Tangible									
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0	0	3	25	72	100	469	4.69
2	Letak apotek mudah di capai	0	0	2	30	68	100	466	4.66
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Siti Rahmah Padang	0	0	4	24	72	100	468	4.68
Rata-rata									4.68
Reliability									
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	0	0	0	30	70	100	470	4.70
5	Petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien	0	0	4	28	68	100	464	4.64
6	Prosedur pengambilan obat mudah dimengerti	0	1	0	33	66	100	464	4.64
7	Pasien mudah untuk memperoleh informasi	0	4	11	29	56	100	437	4.37
Rata-rata									4.59
Responsiveness									
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat	0	0	2	37	61	100	459	4.59
9	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0	0	6	40	54	100	448	4.48
Rata-rata									4.54
Assurance									
10	Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	0	0	3	35	62	100	459	4.59
11	Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	0	1	4	46	49	100	443	4.43
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	1	0	2	28	69	100	464	4.64
13	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0	1	5	31	63	100	456	4.56
Rata-rata									4.56
Empathy									
14	Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama	0	0	2	36	62	100	460	4.60
15	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	0	1	4	35	60	100	454	4.54
Rata-rata									4.57

Sumber : Data Primer 2018

Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Keterangan ;

1 STP = Sangat Tidak Penting

2 TP = Tidak Penting

3 CP = Cukup Penting

4 P = Penting

5 SP = Sangat Penting

Berdasarkan Tabel 1 hasil perhitungan data kuesioner harapan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan per dimensi dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai tertinggi pada dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata 4,68. Dimana nilai tingkat kepentingan tertinggi untuk harapan terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu pada atribut petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar dengan nilai sebesar 4,70. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang paling besar yang diharapkan pelanggan RSI Siti Rahmah Padang yaitu informasi dalam menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar, karena ini berkaitan dengan keselamatan kesehatan pasien dan bisa berakibat fatal jika terjadi kesalahan dalam penggunaan obat.

Selanjutnya, harapan pelanggan RSI Siti Rahmah Padang dibandingkan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit. Berikut data tentang persepsi pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan RSI Siti Rahmah Padang.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Data Kuesioner Persepsi Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepuasan

No	Kriteria	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	Jumlah Responden	Total Skor	Rata- rata
Tangible									
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0	1	9	49	41	100	430	4.30
2	Letak apotek mudah di capai	0	0	16	39	45	100	429	4.29
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Siti Rahmah Padang	0	0	10	51	39	100	429	4.29
Rata-rata									4.29
Reliability									
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	0	0	11	52	37	100	426	4.26
5	Petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien	0	0	17	44	39	100	422	4.22
6	Prosedur pengambilan obat mudah dimengerti	0	1	9	49	41	100	430	4.30
7	Pasien mudah untuk memperoleh informasi	0	2	9	36	53	100	440	4.40
Rata-rata									4.30
Responsiveness									
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat	0	0	19	46	35	100	416	4.16
9	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0	0	18	43	39	100	421	4.21
Rata-rata									4.19
Assurance									
10	Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	0	0	13	38	49	100	436	4.36
11	Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas	0	0	17	43	40	100	423	4.23
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	0	0	14	41	45	100	431	4.31
13	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0	3	21	33	43	100	416	4.16
Rata-rata									4.27

Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Empathy									
14	Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama	0	4	20	51	25	100	397	3.97
15	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	0	3	19	44	34	100	409	4.09
Rata-rata									4.03

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Keterangan :

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
- 2 TS = Tidak Setuju
- 3 CS = Cukup Setuju
- 4 S = Setuju
- 5 SS = Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 2 Hasil Perhitungan Data Kuesioner Persepsi Pelanggan dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai tertinggi pada dimensi *Reliability* dengan nilai rata-rata 4,30. Dimana nilai tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* yaitu pada atribut pasien mudah untuk memperoleh informasi dengan nilai sebesar 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sudah memuaskan.

Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 3. Data Nilai Gap Kuesioner Pelayanan RSI Siti Rahmah Padang

No.	Atribut	Harapan	Persepsi	Gap
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	4,69	4,3	-0,39
2	Letak apotek mudah di capai	4,66	4,29	-0,37
3	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek RSI Siti Rahmah Padang	4,68	4,29	-0,39
4	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat dengan benar	4,7	4,26	-0,44
5	Petugas farmasi selalu berada di apotek da siap melayani pasien	4,64	4,22	-0,42
6	Prosedur pengambilan obat mudah di mengerti	4,64	4,3	-0,34
7	Pasien mudah untuk memperoleh informasi	4,37	4,4	0,03
8	Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat	4,59	4,16	-0,43
9	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	4,48	4,21	-0,27
10	Petugas farmasi selalu ada sesuai dengan jadwal pelayanan di apotek	4,59	4,36	-0,23
11	Petugas farmasi menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	4,43	4,23	-0,2
12	Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun	4,64	4,31	-0,33
13	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	4,56	4,16	-0,4
14	Layanan farmasi tidak membunuh waktu terlalu lama	4,6	3,97	-0,63

15	Komunikasi pasien dengan petugas farmasi berjalan dengan baik dan lancar	4,54	4,09	-0,45
Total		68,81	63,55	-5,26

Sumber: Data Primer 2018 menggunakan Ms. Excel

Berdasarkan Tabel 3 data nilai gap kuesioner pelayanan RSI Siti Rahmah Padang di atas, dapat dilihat bahwa dari 15 atribut layanan yang ada, sebanyak 14 atribut bernilai negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang belum sesuai dengan harapan dari penggunaannya. Oleh karena itu, RSI Siti Rahmah Padang sebaiknya melakukan perbaikan terhadap pelayanannya terutama pada atribut-atribut yang memiliki nilai gap negatif paling besar.

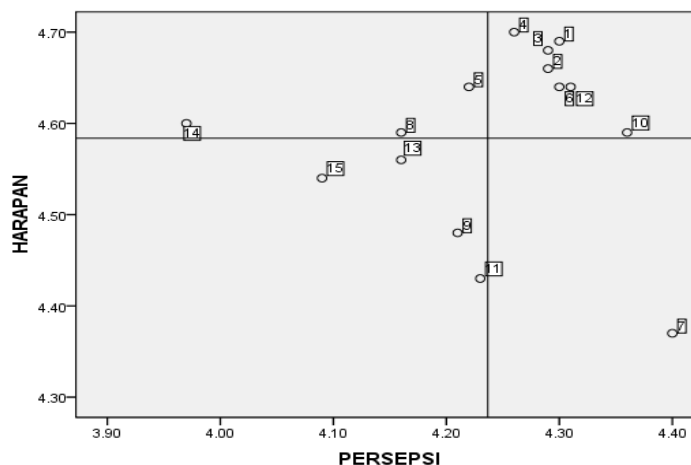
Nilai harapan dan nilai persepsi, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi secara keseluruhan masing-masing adalah sebagai berikut :

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{P} = \frac{68,81}{15} = 4,59$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{P} = \frac{63,55}{15} = 4,24$$

Dimana : \bar{Y} = Rata-rata keseluruhan tingkat harapan
 \bar{X} = Rata-rata keseluruhan tingkat persepsi
 $\sum \bar{Y}$ = Jumlah rata-rata tingkat harapan
 $\sum \bar{X}$ = Jumlah rata-rata tingkat persepsi
 P = Jumlah atribut layanan

Nilai rata-rata keseluruhan harapan (\bar{Y}) 4,59 , memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata keseluruhan persepsi (\bar{X}) 4,24 memotong sumbu horizontal mendatar. Gambar 1. menunjukkan hasil plotting masing-masing nilai atribut layanan menggunakan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA).

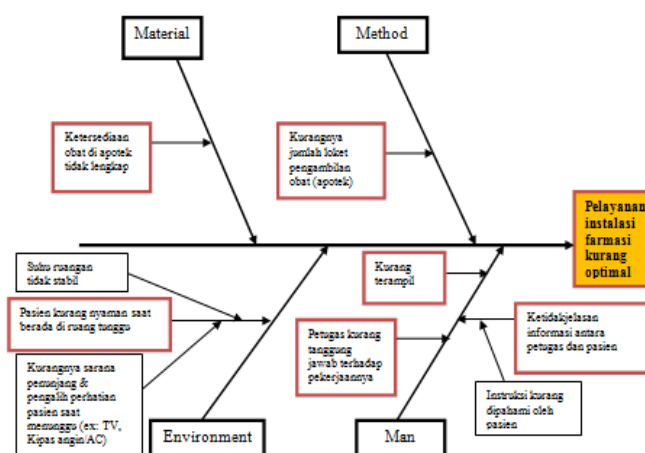


Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sumber: Data Primer 2018 menggunakan SPSS

Diagram *Fishbone*

Atribut pernyataan yang akan dilakukan analisis atau perbaikan ada 3, yaitu petugas farmasi tidak selalu berada di apotek dan tidak siap melayani pasien, petugas farmasi tidak merespon keluhan pasien secara cepat, dan layanan farmasi membutuhkan waktu terlalu lama. Pada diagram fishbone dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi dapat diakibatkan oleh 4 faktor utama, yaitu manusia, material, metode, dan lingkungan



Gambar 2. Diagram Fishbone yang Mengakibatkan Pelayanan Instalasi Farmasi Kurang Optimal

PEMBAHASAN

Perhitungan Nilai Gap (Kesenjangan) Atribut untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang

Dari 15 atribut layanan yang diujikan hanya 1 atribut yang memiliki gap positif dan mampu memenuhi kepuasan konsumen. Atribut tersebut adalah pasien mudah untuk memperoleh informasi. Sementara itu sisanya sebanyak 14 atribut mempunyai nilai gap negatif. Kesenjangan (gap) yang terjadi dalam penelitian adalah Gap 5 Pelayanan yang dirasakan (diterima) konsumen yang disebabkan tidak terpenuhinya harapan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang belum sesuai dengan harapan penggunanya karena masih adanya kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

Perhitungan Atribut Layanan yang Harus Diprioritaskan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi terhadap Kepuasan Pasien RSI Siti Rahmah Padang

Dapat diketahui bahwa dari 15 atribut layanan yang diujikan sebanyak 3 atribut yang berada pada Kuadran A. Adapun atribut-atribut tersebut antara lain 1) Petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien, 2) Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat, dan 3) Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama. Atribut-atribut inilah yang nantinya akan digunakan pada analisis selanjutnya menggunakan metode Diagram *Fishbone* (diagram sebab-akibat).

Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi pada RSI Siti Rahmah Padang

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan bahwa faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas layanan instalasi farmasi atas kepuasan pasien disebabkan oleh empat faktor, yaitu faktor manusia, metode, material dan lingkungan.

SIMPULAN

Dari 15 atribut layanan yang diujikan hanya 1 atribut yang memiliki nilai gap positif, sementara itu 14 atribut lainnya memiliki nilai gap negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan instalasi farmasi pada RSI Siti Rahmah Padang masih rendah dan memerlukan perbaikan-perbaikan. Dari hasil analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan Diagram IPA atau Diagram Kartesius didapatkan

Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada Kuadran A sebanyak 3 atribut layanan. Adapun atribut-atribut tersebut adalah : 5) Petugas farmasi selalu berada di apotek dan siap melayani pasien, 8) Petugas farmasi merespon keluhan pasien secara cepat, dan 14) Layanan farmasi tidak membutuhkan waktu terlalu lama. Maka berdasarkan hasil tersebut, 3 atribut di atas merupakan atribut prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Dari hasil analisis diagram *fishbone* (diagram sebab akibat) yang mengakibatkan pelayanan instalasi farmasi tidak optimal yaitu disebabkan oleh faktor manusia, metode, material, dan lingkungan. Dengan dilakukannya perbaikan-perbaikan pada atribut-atribut tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

SARAN

Bagi perusahaan, RSI Siti Rahmah Padang sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut layanan yang diprioritaskan dimana atribut tersebut mempunyai nilai gap negatif tertinggi yang berada pada Kuadran A dalam diagram IPA, karena atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting namun tingkat pelayanannya masih rendah. Bagi peneliti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan *service quality* diperusahaan maupun instansi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) -Quality Function Deployment (QFD), 275–282.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, 5(2), 535–544.
- Fahmi Khudair, I., & Asif Raza, S. (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 398–419. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>
- Jay, H. and, & Render, B. (2009). *Operations Management* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., Tadulako, U., Pengajar, S., Studi, P., & Tadulako, U. (2016). Galenika the Analysis of Patient Satisfaction Impact Towards the Quality Ofprescription Service in Dispensary of Pharmacy Installation in. *Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas* (1st ed.). Yogyakarta: Ekonisia.
- Raditho, T. . A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas ... *Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–26.
- Tjiptono, F. dan, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Utama, P. Y., Apriatni, E. P., & Listyorini, S. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sutan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Social and Politik*, 1–9.
- Utami, E. (2010). SERVICE QUALITY IMPROVEMENT EFFORTS RSUD PKU. *Faculty of Industrial Technology*, 4(3), 174–180.