

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD ALIMUDDIN UMAR LAMPUNG BARAT**

Martianus Perangin Angin\*, Gusti Ayu Rai Saputri, Yuli Froza Lena

Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis \*email: martianus1717@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Research on the Analysis of Outpatient Patient Satisfaction Level in the Pharmacy Installation at Alimuddin Umar Hospital in West Lampung aims to analyze the satisfaction of outpatients in the pharmacy installation at Alimuddin Umar Regional Hospital, West Lampung. This research was conducted with a non-experimental descriptive method. Data collected by survey using the Cross Sectional method. The assessment of satisfaction was obtained from the distribution of the SERVQUAL questionnaire which contained 5 dimensions of pharmaceutical services. Data analysis uses gap values of average expectations and average performance, the percentage of compliance with patient satisfaction, and Importance Performance Analysis. The number of samples in this study were 186 respondents who met the criteria. The results showed the largest gap value on the reliability dimension is -0.16; the responsiveness dimension is -0.08; certainty dimension -0.06; the empathy dimension is -0,036 and the tangible dimension is -0,026 for the average percentage value of 97.85%. This shows that outpatients are satisfied with the services provided by pharmacists, but the hospital needs to improve what the patient's expectations have not been achieved in order to improve the quality of pharmaceutical services.*

*Keywords: Satisfaction Analysis, Service Quality, Alimuddin Umar Lampung Barat Hospital.*

### **ABSTRAK**

Penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Alimuddin Umar Lampung Barat bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif non eksperimental. Data dikumpulkan dengan survey menggunakan metode *Cross Sectional*. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner *SERVQUAL* yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian. Analisis data menggunakan nilai kesenjangan rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, persentase kesesuaian kepuasan pasien, dan Importance Performance Analysis. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 186 responden yang memenuhi kriteria. Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada dimensi kehandalan yakni -0,16; dimensi daya tanggap yakni -0,08; dimensi kepastian -0,06; dimensi empati yakni -0,036 dan dimensi berwujud yakni -0,026 untuk nilai rata-rata persentase sebesar 97,85%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas farmasi akan tetapi pihak rumah sakit perlu memperbaiki apa yang menjadi harapan pasien yang belum tercapai guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Alimuddin Umar Lampung Barat

## PENDAHULUAN

Upaya dalam peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit berkaitan dengan mutu dari instalasi farmasi rumah sakit tersebut. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dan memberikan perlindungan terhadap pasien. Untuk itu, pelayanan kefarmasian berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien pada instalasi farmasi di rumah sakit guna menjadikan pelayanan yang memuaskan (Bahfen, 2006).

Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penelitian meliputi: Keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; Jaminan (*assurance*)

mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan; Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Trisnawati, 2014).

Pada penelitian terdahulu (Aryani, dkk, 2015), Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru didapatkan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Hasil penelitian didapatkan nilai gap terbesar pada aspek *reliability* yakni -0,85; *assurance* yakni -0,73; *emphaty* yakni -0,67; *tangible* -0,59; dan aspek *responsiveness* yakni -0,54. Hal itu menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru belum merasa puas terhadap pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pentingnya penelitian

ini untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat".

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif non eksperimental. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode *Cross-Sectional*, yaitu dimana peneliti mengumpulkan data variabel bebas dan variabel terikat dilakukan sekaligus pada saat yang sama. Pengambilan data dilakukan pada bulan maret 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat. Sedangkan sampel yang diambil pasien umum (non BPJS) yang berkunjung ke RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat, tehknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Populasi penelitian ini pasien rawat jalan pada tahun 2019 yang berkunjung ke RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat dengan rata-rata sebanyak 750

pasien per bulan. Pada pelaksanaan penelitian jumlah sampel yang diamati sebanyak 186 orang.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data data primer. Data primer dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer didapatkan melalui data kuesioner dari responden.

### **Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode SERQUAL. Serqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (*perceived sevice*) dengan layanan yng sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Metode analisis yang digunakan adalah karakteristik, penilaian kuesioner, tingkat kepuasan pasien, pengolahan data, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Tingkat Kebaikan Alat Ukur Uji Validitas**

Uji Validitas untuk mengetahui validitas suatu instrumen penelitian dilakukan pengujian. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul

dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, atau dengan kata lain instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Nilai r tabel untuk 30 responden dengan signifikansi 5% adalah 0,361 (Sugiyono, 2008). Bahwa setelah sudah dilakukan uji statistik mengenai uji validitas setiap item pertanyaan kepada 30 pasien rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat mendapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid atau dapat digunakan untuk penelitian.

**Uji Reliabilitas**

Nilai koefisien cronbach’s alpha >0,600 (Sugiono, 2012). Pada uji reabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner adalah reliabel.

**Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada pasien rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi pada mulan maret 2020 untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 186 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria. Berikut adalah karakteristik responden yang telah

didapat dari hasil pengisian kuesioner di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden	Jumlah		
		N	(Persentase)%	
1	Jenis Kelamin			
	Pria	113	60,11%	
	Wanita	73	38,83%	
2	Usia (Tahun)			
	<21 Tahun	4	2,13%	
	21-30 Tahun	59	31,38%	
	31-40 Tahun	80	42,55%	
	41-50 Tahun	33	17,55%	
	>50 Tahun	10	5,32%	
3	Pendidikan Terakhir			
	SD/Sederajat	13	6,91%	
	SMP/Sederajat	41	21,61%	
	SMA/Sederajat	66	35,11%	
	Akademi/diploma	30	15,96%	
	S1	36	19,15%	
	Lainnya	0	0	
4	Pekerjaan			
	PNS/POLRI/TNI	16	8,51%	
	Guru/Dosen	6	3,19%	
	Wiraswasta	48	25,53%	
	Pegawai/Karyawan	40	21,28%	
	Buruh/Petani	59	31,38%	
	Lainnya	17	9,04%	
5	Penghasilan			
	500.000-1.000.000	56	29,79%	
	1.000.000-2.500.000	69	36,70%	
	2.500.000-5.000.000	48	25,32%	
	>5.000.000	5	2,66%	
	Belum berpenghasilan	3	1,60%	
		Lainnya	5	2,66%

Berdasarkan Tabel 1, persentase pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat yang lebih tinggi yaitu pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 60,11% sementara pasien yang berjenis kelamin perempuan hanya 38,83%. Persentase tertinggi dari usia pasien rawat jalan di instalasi

Martianus Perangin Angin\*, Gusti Ayu Rai Saputri, Yuli Froza Lena  
 Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati  
 Korespondensi Penulis \*email: martianus1717@gmail.com

farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat yaitu 31-40 tahun dengan nilai persentase 42,55%. Persentase tertinggi adalah pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat yaitu 35,11%. Berdasarkan sampel responden yang peneliti ambil, pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat rata-rata memiliki pekerjaan sebagai buruh/petani yaitu sebanyak 31.38%, kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan cenderung normal atau tidak berlebih. Pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat rata-rata memiliki pekerjaan sebagai buruh/petani yaitu sebanyak 31.38%, kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan cenderung normal atau tidak berlebih. Dan penghasilan perbulan pasien rawat jalan di RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat tergolong sangat cukup untuk kebutuhan sehari-hari, sehingga pasien tidak menginginkan pelayanan yang lebih.

### Penilaian Kuesioner

Analisis penilaian kuesioner dengan metode penyebaran dari setiap dimensi yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap dimensi kepastian

(*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan.

#### a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merupakan kemampuan petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan secara cepat dan akurat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 2. Penilaian rata-rata Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-Rata
		Kinerja	Harapan	
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3	3,08	-0,08
Persentase Kepuasan 97,38%				
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3	3,08	-0,08
Persentase Kepuasan 97,38%				
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	3	3,08	-0,08
Persentase Kepuasan 97,38%				
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2,88	3,08	-0,2
Persentase Kepuasan 93,38%				
5.	Petugas farmasi	2,73	3,09	-0,36

menjelaskan tentang efek samping obat			
<b>Persentase Kepuasan</b>	88,87%		
Rata-rata	29,22 %	30,82 %	-0,16
<b>Persentase Kepuasan Rata – Rata</b>	<b>97,31%</b>		

Berdasarkan Tabel 2, Pada dimensi kehandalan menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi rawat jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat pada dimensi kehandalan yaitu 97,31%.

b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap merupakan kemampuan petugas kefarmasian dalam membantu dan menanggapi keluhan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 3. Penilaian rata-rata dimensi DayaTanggap (*Responsiveness*)

No	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata
		Kinerja	Harapan	
1.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	2,84	3,02	-0,18
	<b>Persentase Kepuasan</b>	<b>92,73%</b>		
2.	Prosedur penyampaian informasi	2,94	3	-0,06

3.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dancepat terhadap keluhan pasien	3	3,01	-0,01
	<b>Persentase Kepuasan</b>	<b>95,17%</b>		
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	3	3,03	-0,03
	<b>Persentase Kepuasan</b>	<b>99,82%</b>		
5.	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	2,90	3,02	-0,12
	<b>Persentase Kepuasan</b>	<b>96,26%</b>		
	<b>Rata-rata</b>	<b>29,36</b>	<b>30,36</b>	<b>-0,08</b>
	<b>Persentase Kepuasan Rata-Rata</b>	<b>97,34%</b>		

Berdasarkan Tabel 3, Pada dimensi dayatanggap menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi rawat jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat pada dimensi daya tanggap yaitu 97,34%.

c. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi kepastian merupakan kemampuan petugas kefarmasian dalam menimbulkan

kepercayaan dan keyakinan kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 4. Penilaian rata-rata dimensi Kepastian (*Assurance*)

No	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-Rata
		Kinerja	Harapan	
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3,05	3,03	-0,02
Persentase Kepuasan 100,53%				
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3,05	3,03	-0,02
Persentase Kepuasan 93,45%				
3.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	2,94	3,06	-0,12
Persentase Kepuasan 96,51%				
4.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	2,97	3,11	-0,14
Persentase Kepuasan 95,51%				
5.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,01	3,01	0
Persentase Kepuasan 99,4%				
<b>Rata-rata</b>		<b>30,0</b>	<b>30,48</b>	<b>-0,06</b>
		<b>4</b>		
<b>Persentase Kepuasan Rata-Rata 98,55%</b>				

Berdasarkan Tabel 4, Pada dimensi kepastian menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi rawat

jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat pada dimensi kehandalan yaitu 98,55%.

d. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati merupakan kepedulian serta perhatian petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 5. Penilaian rata-rata Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata
		Kinerja	Harapan	
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	2,98	3,01	-0,03
Persentase Kepuasan 99,11%				
2.	Petugas farmasi memantau Keluhan pasien tentang pengobatan	3	3,01	-0,01
Persentase Kepuasan 99,47%				
3.	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,09	3,15	-0,06
Persentase Kepuasan 99,95%				
4.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3,11	3,2	-0,09
Persentase Kepuasan 96,82%				
5.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien	3	3	0

Martianus Perangin Angin\*, Gusti Ayu Rai Saputri, Yuli Froza Lena  
 Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati  
 Korespondensi Penulis \*email: martianus1717@gmail.com

terkait pengobatan			
Persentase Kepuasan 100,18%			
<b>Rata-rata</b>	<b>30,36</b>	<b>30,74</b>	<b>-0,038</b>
Persentase Kepuasan Rata-Rata 98,55%			

Berdasarkan Tabel 5, Pada dimensi empati menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi rawat jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat pada dimensi daya tanggap yaitu 97,34%.

e. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud merupakan penampilan secara fisik yang dirasakan oleh pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat.

Tabel 6. Penilaian rata-rata Dimensi Berwujud (Tangible)

No	Elemen Dimensi	Rata-rata		Kesenjangan Rata-rata
		Kinerja	Harapan	
1.	Petugas farmasi Berpenampilan rapi dan menarik	3,07	3,01	0,06
	Persentase Kepuasan 101,96%			
2.	Tempat duduk di farmasi Mencukupi	3,19	3,17	0,02
	Persentase Kepuasan 101,02%			
3.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TVada diruang tunggu membuat nyaman	2,98	3,03	-0,05

Persentase Kepuasan 98,23%				
4.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	3,02	3,15	-0,13
Persentase Kepuasan 95,74%				
5.	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	2,98	3,01	-0,03
Persentase Kepuasan 90,83%				
<b>Rata-rata</b>		<b>30,48</b>	<b>30,74</b>	<b>-0,026</b>
Persentase Kepuasan 97,31%				

Berdasarkan Tabel 6, Pada dimensi berwujud menunjukkan nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi rawat jalan kepada pelanggan pasien rawat jalan masih belum memuaskan 100%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat pada dimensi daya tanggap yaitu 97,31%.

**Tingkat Kepuasan Pasien**

Terdapat empat kriteria dalam bentuk persentase berdasarkan teori Arikunto (2006), tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar lebih dari 75% masuk dalam kriteria puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien 56%-75% masuk dalam kriteria cukup puas, tingkat kesesuaian kepuasan pasien kurang dari 40%-55% masuk dalam kriteria kurang puas,

Martianus Perangin Angin\*, Gusti Ayu Rai Saputri, Yuli Froza Lena  
 Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati  
 Korespondensi Penulis \*email: martianus1717@gmail.com



dan persentase kesesuaian kurang dari 40% masuk dalam kriteria tidak puas.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan

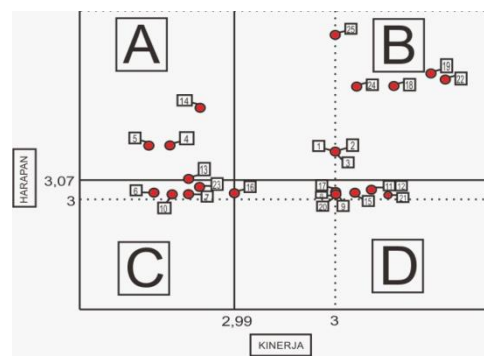
No	Pelayanan	Persentase	Tingkat
	Kefarmasian	Kepuasan	Kepuasan
1	Dimensi Keandalan (Reliability)	97,31%	Puas
2	Dimensi DayaTanggap (Responsiveness)	97,34%	Puas
3	Dimensi Kepastian (Assurance)	98,55%	Puas
4	Dimensi Empati (Empathy)	98,76%	Puas
5	Dimensi Berwujud (Tangible)	97,31%	Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>97,85%</b>	<b>Puas</b>

Dengan nilai tingkat kepuasan dari kelima dimensi yaitu, dimensi keandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*) menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat. Walaupun dari persentase kepuasan lima dimensi tersebut sudah termasuk katogori puas tetapi kinerjanya harus ditingkatkan lagi dilihat dari hasil gapnya.

**Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan penilaian

tingkat kinerja dan harapan menggunakan diagram kartesius dengan membandingkan setiap elemen pernyataan antara tingkat harapan pasien rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat (Y) dengan tingkat kinerja pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat (X).



Gambar 1. Kuadran Kartesius

Berdasarkan Gambar 1. item pernyataan dari setiap dimensi dianalisis menggunakan diagram kartesius dimana dibagi kedalam 4 kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut :

Kuadran A merupakan kuadran yang harus diprioritaskan paling utama oleh pihak rumah sakit guna menciptakan kepuasan pasien, karena pada kuadran ini tingkat harapan pasien lebih besar

Martianus Perangin Angin\*, Gusti Ayu Rai Saputri, Yuli Froza Lena  
 Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati  
 Korespondensi Penulis \*email: martianus1717@gmail.com

dibandingkan dengan tingkat kinerja. Terdapat empat item pernyataan yang dianggap pelayanan yang kurang memuaskan akan tetapi sangat penting bagi pasien. Petugas kefarmasian kurang maksimal dalam memberikan informasi mengenai tentang cara penyimpanan obat dan efek samping obat. Petugas farmasi kurang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini mengingatkan pentingnya informasi yang diberikan Apoteker kepada pasien untuk mengoptimalkan hasil terapi, meminimalkan resiko obat yang tidak dikehendaki (ROTD) dan cepat dalam pelayanan.

Kuadran B merupakan kuadran dimana setiap item yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan atau ditingkatkan demi tercapainya kepuasan pasien karena pada dasarnya setiap item yang masuk dalam kuadran ini kualitas kinerja petugas kefarmasian sudah sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh pasien. Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi sudah sangat baik karena petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penggunaan obat, memberikan keterangan tentang kegunaan obat

yang diberikan dan menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum. Petugas melayani pasien dengan sepenuh hati, terlihat dari keramahan dan kesopanan petugas kepada pasien. Pasien juga merasa bahwa komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik. Pasien pun merasa nyaman dengan tempat duduk yang mencukupi serta memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet. Dan pasien merasa nyaman dengan selalu tersedianya obat yang terdapat pada resep, hal ini juga terlihat bahwa keberhasilan petugas kefarmasian dalam mengelola sediaan farmasi dengan baik.

Kuadran C merupakan kuadran dimana tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan pasien rendah sehingga prioritas juga menjadi rendah, walaupun rendah pihak rumah sakit harus tetap memperhatikan pelaksanaan kinerjanya juga menjadikan pelayanan yang memuaskan serta menjamin mutu pelayanan kefarmasian seperti yang tercantum pada Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Terdapat lima item pernyataan yang dianggap tidak

amat penting tetapi juga pelayanan yang kurang maksimal. Pada kuadran C pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian prioritas rendah namun pada item wajib dilaksanakan mengingat Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit menyebutkan bahwa waktu tunggu racikan obat 60 menit sedangkan non racikan 30 menit itulah yang mendorong petugas kefarmasian untuk selalu sigap dan cepat demi meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Dan pentingnya kuantitas informasi jika ada persoalan tentang pengobatan.

Kuadran D merupakan kuadran yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen atau pasien kurang penting, dan pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Pada kuadran D pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian berlebihan namun untuk sembilan item pernyataan pada kuadran ini pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian berlebihan indikator tersebut adalah, petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di

instalasi farmasi, pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka, pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya, privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi, petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan, petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan dan yang terakhir adalah petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik.

## **KESIMPULAN**

1. Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat dinilai sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 97,85%. Walaupun sudah masuk dalam kategori puas akan tetapi kinerja harus ditingkatkan kembali yaitu dapat dilihat dari nilai gap pada lima dimensi tersebut.
2. Hasil dengan menggunakan Diagram Kartesius menghasilkan 4 kuadran yaitu :
  - a. Pada kuadran A (Prioritas Utama), terdapat 4 (empat) item pernyataan

yang belum memuaskan pasien sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

- b. Pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi), terdapat 8 (delapan) item pernyataan yang sudah sangat memuaskan pasien dan perlu dipertahankan.
- c. Pada Kuadran C (Prioritas Rendah ), terdapat 5 (lima) item pernyataan yang memuaskan pasien dan memiliki prioritas rendah untuk ditingkatkan.
- d. Pada Kuadran D (Berlebihan), terdapat 8 (enam) item pernyataan yang cukup memuaskan pasien namun berlebihan dalam pelaksanaannya sehingga perlu ditinjau kembali pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil analisis Tingkat Kesesuaian, analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan kuadran kartesius dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di insalasi farmasi RSUD Allimuddin Umar Lampung Barat sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi kurang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin AA. 2014. Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisi Data. Penerbit Selemba Medika. Jakarta Selatan.
- Deharja A, Putri F, Ooktaviotika A, Khawangi N, 2017. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. Jurnal Penelitian Universitas Muhammadiyah Jember.
- Deharja A, Nuraini A, Wijayanti RA, 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr. M. Suherman Jember. Jurnal penelitian Politeknik Negeri Jember.
- Denise C, Heedy T, dan Widdhi B. 2016. Analisis Kepuasan Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUP PROF. Dr. R. D. KANDOU MANADO. Jurnal Ilmiah Farmasi Vol. 5, No 04.
- Fina A, Husnawati, Septi M, Mutia L, dan Richa A. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau.
- Gerson RF. 2017. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future

Research. Journal Of  
Marketing.

Sugiyono. 2008. Statistika Untuk  
Penelitian. Bandung: CV.  
Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Statistika Untuk  
Penelitian. Cetakan Ke-20.  
Bandung: CV. Alfabeta.