

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANGAN PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PERIODE DESEMBER 2011-FEBRUARI 2012

ANALYZE OF PATIENT'S SATISFACTION WHO STAYED IN INTERNAL DISEASE UNIT WHO RECEIVED SERVICE FROM INSTALLATION OF PHARMACY AT HOSPITAL FROM DECEMBER 2011 UNTIL FEBRUARY 2012

Isnindar, Ilham Saputra, Robiyanto

Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura Pontianak, Pontianak

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang senantiasa dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak periode Desember 2011 – Februari 2012. Responden dalam penelitian ini adalah pasien maupun keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 172 orang. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dan pengolahan data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan program SPSS 17 for windows. Variabel bebas yang digunakan yaitu dimensi berwujud, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Sedangkan variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso. Analisis kepuasan pada penelitian ini menggunakan model *Weighted Servqual*. Hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0.92. Sedangkan indeks kepuasan untuk setiap dimensi adalah sebagai berikut: -1.15 untuk dimensi jaminan, -0.91 dimensi keandalan, -0.88 dimensi empati, -0.86 dimensi berwujud dan -0.76 untuk dimensi ketanggapan. Indeks kepuasan baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi menunjukkan nilai negatif yang berarti pasien masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Kata kunci: tingkat kepuasan, harapan, kenyataan, dimensi kepuasan

ABSTRACT

Hospital is a facility for public health services that is always expected to serve high quality service to fulfill the patient's satisfaction. The aim of this research is to review and to analyze patient's satisfaction who stayed in internal disease unit who received service from pharmacy installation at RSUD dr. Soedarso Pontianak from December 2011 until February 2012. The respondent in this research are patients and patient's family who received service from pharmacy's installation at RSUD dr. Soedarso Pontianak. Number of samples in this research is 172 peoples. Process to collecting as premiere data which uses research instruments in quiz form and data processing to determine the validity and reliability using SPSS 17 for windows program. Free variables that used were tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. And the dependent variables are patient's satisfaction who stay in Penyakit Dalam room that got served from pharmacy's installation of RSUD dr. Soedarso Pontianak. Analysis of satisfaction in this research using a model of *Weighted Servqual*. The result found overall satisfaction's index is -0.92. And the satisfaction for each dimension is -1.15 for assurance, -0.91 for reliability, -0.88 for empathy, -0.86 for tangibles, and -0.76 for responsiveness. Both overall satisfaction index and each dimension showed a negative value which means the patients is still not satisfied with the service in the pharmacy installation at RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Keywords: degree of satisfaction, expectance, performance, dimension of satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004).

Kesehatan merupakan suatu faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya adalah rumah sakit.

Survei kepuasan pasien tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya. Selain itu juga, masih sering terdengar tentang sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat, dan sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Pencapaian tingkat kepuasan terhadap

pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik itu mutu layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan, maka pasien akan lebih memilih mutu layanan kesehatan yang berkualitas, terjamin, dan dapat terjangkau. Pasien atau dengan kata lain adalah konsumen merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu pelayanan kesehatan. Menurut Kotler & Armstrong (2001), ada beberapa dimensi yang menjadi tolak ukur bagi pasien dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, antara lain: dimensi berwujud (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso merupakan rumah sakit rujukan pertama di Kalimantan Barat. Rumah sakit ini adalah milik pemerintah tipe B Pendidikan yang dibangun tahun anggaran 1969/1970. Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang menjadi pilihan utama sebagian besar masyarakat Kalimantan Barat, maka sudah seharusnya bagi rumah sakit ini untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan mampu memberikan kepercayaan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan pemahaman bagi pasien dalam menjalankan terapi. Dengan demikian, keberhasilan sebuah terapi diharapkan akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan yang diperoleh berdasarkan selisih antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan dan mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain yang bersifat deskriptif, untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang

Penyakit Dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Subjek Penelitian

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang ada di ruang Penyakit Dalam yang mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso periode Desember 2011 - Februari 2012. Jumlah populasi dalam penelitian yaitu 372 orang.

Sampel

Sampel adalah sebagian subjek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan subjek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Dalam penelitian ini, sampel ditetapkan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* tipe *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian

Sedangkan dalam menentukan jumlah sampel menggunakan hitungan dengan rumus (Notoatmodjo, 2002):

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n : Besar sampel.

N: Populasi.

d : Presisi (0,05).

Setelah dihitung dengan menggunakan metode tersebut, maka dari populasi pasien yang berkunjung di bulan tertentu, dengan populasi selama tiga bulan yaitu 372, dan diperoleh sampel sebanyak 172 orang.

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Bersedia menjadi responden dengan menandatangani surat persetujuan menjadi responden.
2. Berusia \geq 20 tahun.
3. Pasien bisa baca dan tulis.

4. Sedang rawat inap di ruang Penyakit Dalam kelas III dan pernah mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, yang berlangsung dari bulan Desember 2011 hingga Februari 2012.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruangan penyakit dalam (pria dan wanita) kelas III dimana pasien pernah berkunjung atau mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, adapun variabel bebas pada penelitian ini yaitu :

1. Dimensi berwujud (*Tangibles*).
2. Dimensi keandalan (*Reliability*).
3. Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*).
4. Dimensi jaminan (*Assurance*).
5. Dimensi empati (*Emphaty*).

Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso.

Instrumen Penelitian

Alat ukur variabel kepuasan yaitu berupa kuesioner yang dapat diisi dengan menggunakan *chek list* (\surd). Terdiri dari 20 pertanyaan mengenai keinginan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso, masing-masing pertanyaan pada alat ukur ini dinilai oleh responden, dengan pernyataan "Sangat Setuju", "Setuju", "Tidak Setuju", dan "Sangat tidak Setuju". Pada tiap pernyataan diberikan skor sebagai berikut "Sangat Setuju" = 4, "Setuju" = 3, "Tidak Setuju" = 2, dan "Sangat tidak Setuju" = 1. Sedangkan kuesioner kenyataan pelayanan di

Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso berjumlah 20 pertanyaan juga, dengan pernyataan "Sangat puas", "Puas", "Tidak puas", dan "Sangat tidak puas". Pada tiap pernyataan diberikan skor sebagai berikut "Sangat puas" = 4, "Puas" = 3, "Tidak puas" = 2, dan "Sangat tidak puas" = 1.

Analisis Data

Analisa data yang dilakukan meliputi beberapa hal antara lain:

1. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Untuk menguji validitas instrumen, dilakukan uji *Pearson Product Moment*. Apabila skor korelasi antara skor butir pernyataan dengan skor total signifikan menurut statistik, dapat dikatakan alat ukur tersebut mempunyai validitas konstruk. Uji validitas digunakan untuk mengetahui butir pernyataan dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Apabila terdapat butir pernyataan yang tidak valid dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dihapus dari kuesioner apabila butir pernyataan yang dihapus tersebut dapat digantikan dengan butir pernyataan lain, namun apabila butir pernyataan tersebut penting dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dimodifikasi kata-katanya sehingga lebih mudah dimengerti oleh responden.

Rumus korelasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Arikunto, 2006):

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir pernyataan dan skor total seluruh pernyataan

x = Skor butir pernyataan

y = Skor total seluruh pernyataan

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas internal. Reliabilitas internal dilakukan dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengamatan. Secara matematis mencari

reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *alpha*, rumus ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misalnya 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misalnya 0-20, 0-50).

2. Analisis Kepuasan

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

$$y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x : Skor rata-rata kenyataan/ kinerja

y : Skor rata-rata harapan

n : Jumlah responden

$\sum x$: Jumlah skor item pernyataan kenyataan

$\sum yi$: Jumlah skor item pernyataan harapan

Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi pada penelitian ini menggunakan model *Weighted Seroqual* sebagai berikut (Priyatno, 2010) :

$$I_{kj} = \sum_{i=0}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

I_{kj} = Indeks total kualitas pelayanan.

P_{ij} = *Performance* I pada objek j

E_{ij} = *Expectance* (harapan atribut pada objek j).

n = Jumlah pertanyaan.

Berdasarkan hasil dari indeks total kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa :

1. Indeks nol

Kondisi yang menyatakan bahwa harapan pelanggan tepat sama dengan kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan.

2. Indeks negatif

Kondisi yang menyatakan bahwa harapan pelanggan lebih besar dari kinerja aktual yang dihasilkan perusahaan, keadaan ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Indeks positif

Kondisi yang menyatakan bahwa harapan pelanggan mengenai pelayanan lebih kecil dari kinerja yang diberikan dan dampaknya

adalah kualitas pelayanan yang ideal menurut pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien rawat inap di Ruang Penyakit Dalam RSUD dr. Soedarso Pontianak. Pasien yang dijadikan sampel berjumlah 172 orang dengan gambaran karakteristik seperti yang disajikan pada tabel I.

Pada tabel I dapat diketahui pasien rawat inap yang menjadi sampel mayoritas (62.2 %) berjenis kelamin laki-laki, (33.7 %) berusia 31-40 tahun, (30.8 %) memiliki pekerjaan swasta dan rumah tangga/tidak bekerja, dan (36.1 %) berpendidikan SMA. Lebih dari setengah responden berjenis kelamin laki-laki dewasa yang berumur sekitar 31-40 tahun, hal ini dikarenakan laki-laki biasanya diberi kepercayaan dan diandalkan untuk mengurus segala keperluan selama rawat inap di rumah sakit. Umur dan jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kemudian tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irrasional seseorang mengambil keputusan (*self monitoring*) menggunakan/ memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Responden dengan tingkat pendidikan SMA, memiliki kecenderungan konsistensi persepsi yang tinggi (tetap pendirian) dibanding dengan latar belakang pendidikan rendah.

Tingkat pendidikan dapat digunakan untuk mengidentifikasi status sosio ekonomi. Pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan yang tercermin dari pengetahuan, sikap dan perilaku. Pendidikan yang rendah berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah. Pendidikan dan sosio-ekonomi menentukan tingkat kesehatan seseorang. Pendidikan dapat memperbaiki perilaku kesehatan serta membantu mencegah penyakit, sedangkan pekerjaan mempengaruhi komunitas di mana mereka bergaul. Seseorang yang tidak bekerja dengan pendidikan rendah biasanya lebih mempertahankan nilai-nilai tradisional. Sikap mereka terhadap kesehatan

pribadi, kepercayaan mengenal nilai medis semuanya diperoleh dari orangtua.

Uji Validitas

Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden

Uji validitas untuk kuesioner harapan diberikan pada 30 responden pada awal penelitian. Kuesioner yang diberikan berisi 20

item pernyataan yang mewakili dari dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Selanjutnya data yang diperoleh akan dimasukkan dalam lembar kerja SPSS dan diuji validitas. Nilai r hitung hasil uji validitas menggunakan SPSS tadi selanjutnya dibandingkan dengan dengan r tabel yaitu 0,361 (Priyatno, 2010).

Tabel I. Persentase Karakteristik Responden

NO.	KARAKTERISTIK	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	107	62.2 %
	Perempuan	65	37.8 %
2	Usia		
	20 - 30 tahun	46	26,7 %
	31 - 40 tahun	58	33.7 %
	41 - 50 tahun	36	20.9 %
	51 - 60 tahun	25	14.5 %
> 60 tahun	7	4.1 %	
3	Pekerjaan		
	Rumah tangga/Tidak bekerja	53	30.8 %
	Buruh/Tani	33	19.2 %
	Swasta	53	30.8 %
	PNS	23	13.4 %
Pensiunan/Purnawirawan	10	5.8 %	
4	Pendidikan		
	Tidak Sekolah/tidak tamat SD	10	5.8 %
	SMP	24	13.9 %
	SMA	27	15.7 %
	Diploma/Sarjana	62	36.1 %
		49	28.5 %

Tabel II.Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

No	Dimensi	Item	R	Keterangan
1	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	1	0.774	Valid
		2	0.659	Valid
		3	0.590	Valid
		4	0.611	Valid
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	0.726	Valid
		6	0.693	Valid
		7	0.556	Valid
		8	0.711	Valid
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	9	0.590	Valid
		10	0.691	Valid
		11	0.731	Valid
		12	0.763	Valid
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	0.563	Valid
		14	0.868	Valid
		15	0.526	Valid
		16	0.574	Valid
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	17	0.601	Valid
		18	0.845	Valid
		19	0.768	Valid
		20	0.826	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel II, dapat disimpulkan bahwa item 1 sampai item 20 dinyatakan valid karena nilai r hitung melebihi nilai r tabel (0,361), sehingga seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian ini bisa disebarakan untuk responden sesuai dengan jumlah sampel penelitian.

Uji Validitas Kuesioner Kenyataan Responden

Uji validitas untuk kuesioner kenyataan tidak jauh berbeda dengan uji validitas harapan. Perbedaannya hanya pada tujuan, jika pada kuesioner harapan untuk mengetahui keinginan/harapan pasien, sedangkan pada kuesioner kenyataan bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dirasakan pasien.

Pada tabel III dapat dilihat item 1 dan item 4 yang mewakili dimensi berwujud

(*Tangibles*) dinyatakan tidak valid, sedangkan untuk item 7 yang mewakili dimensi keandalan (*Reliability*) juga dinyatakan tidak valid sehingga item 1, item 4 dan item 7 harus dihapus baik dari harapan dan kenyataan.

Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Kenyataan

Setiap item pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan dilihat nilai *Cronbach's Alpha* dari kuesioner harapan dan kenyataan. Pengujian reliabilitas baik harapan maupun kenyataan dilakukan pada item pernyataan yang dianggap valid saja. Sedangkan untuk item pernyataan no. 1, 4 dan 7 segera dihapus dari daftar item pernyataan yang ingin diuji.

Tabel III.Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan

No	Dimensi	Item	R	Keterangan
1	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	1	0.101	Tidak Valid
		2	0.460	Valid
		3	0.529	Valid
		4	0.300	Tidak Valid
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	0.540	Valid
		6	0.711	Valid
		7	0.276	Tidak Valid
		8	0.678	Valid
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	9	0.658	Valid
		10	0.775	Valid
		11	0.486	Valid
		12	0.580	Valid
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	0.780	Valid
		14	0.611	Valid
		15	0.752	Valid
		16	0.668	Valid
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	17	0.538	Valid
		18	0.598	Valid
		19	0.800	Valid
		20	0.684	Valid

Tabel IV.Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Kenyataan

No.	Kuesioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Harapan	0,940	Reliabel
2	Kenyataan	0,913	Reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Priyatno (2010), pengujian reliabilitas biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel IV. kuesioner secara keseluruhan baik kuesioner harapan maupun kuesioner kenyataan, dikatakan reliabel karena koefisien *Cronbach's Alpha* ($\alpha > 0,6$), sehingga seluruh variabel yang ada pada instrumen ini dikatakan layak untuk disebarkan sejumlah sampel yang ada pada penelitian ini.

Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel V.

Berdasarkan tabel V dapat dilihat bahwa secara keseluruhan ada dua dimensi yang memperlihatkan nilai Ikj yang mencolok. Pada level nilai Ikj terendah ditempati oleh dimensi jaminan sedangkan nilai Ikj tertinggi diantara

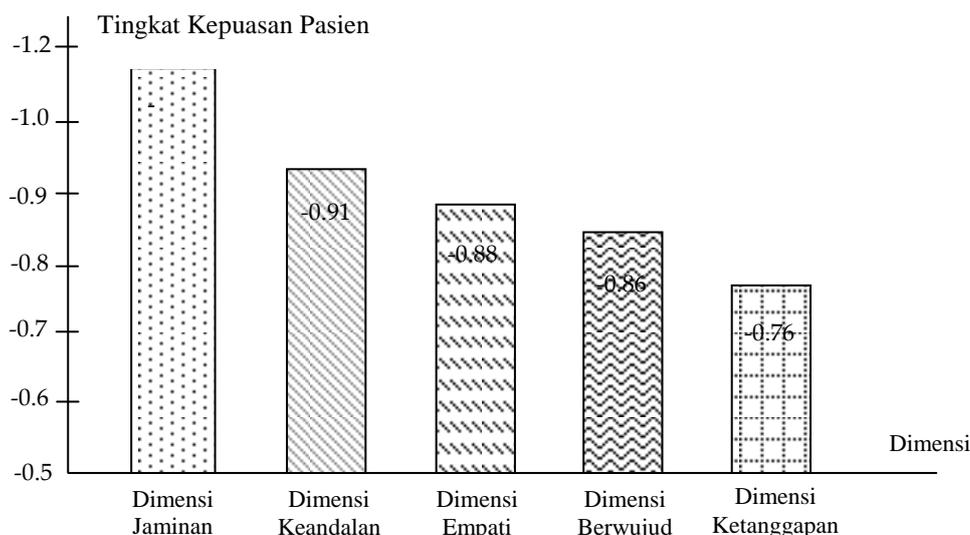
dimensi lainnya terletak pada dimensi ketanggapan.

Dimensi ketanggapan menduduki peringkat pertama diantara dimensi lainnya. Pernyataan terkait dalam dimensi ini adalah tentang pelayanan yang proaktif, sikap simpatik dari petugas, kesiapan petugas dalam menangani setiap keluhan pasien serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas. Rerata nilai Ikj dimensi ketanggapan adalah -0,76, hasil ini jika dianalisis menggunakan selisih antara harapan dan kenyataan dari pasien, maka dimensi ini tergolong masih berada di rentang negatif, yang berarti masih menunjukkan hasil yang belum memuaskan.

Dimensi jaminan terkait dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh petugas di Instalasi Farmasi dalam menyampaikan informasi maupun konseling kepada pasien tentang obat yang digunakan. Seperti yang terlihat pada tabel dimensi ini menduduki peringkat terakhir dengan rerata nilai Ikj -1,15, yang artinya dimensi ini merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terburuk. Kegagalan seperti ini membuat pasien akan merasa tidak percaya dengan terapi yang dijalankan. Berdasarkan tiap dimensi, tingkat kepuasan dapat lebih jelas disajikan dalam bentuk diagram batang seperti dibawah ini:

Tabel V. Analisis Kepuasan Secara Keseluruhan

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj	Rerata per dimensi	Peringkat
Berwujud	2	617	462	3.59	2.69	-0.90	-0.86	2
	3	623	484	3.62	2.81	-0.81		
Keandalan	5	628	467	3.65	2.72	-0.93	-0.91	4
	6	627	459	3.65	2.67	-0.98		
	8	620	478	3.60	2.78	-0.82		
Ketanggapan	9	619	489	3.60	2.84	-0.76	-0.76	1
	10	613	487	3.56	2.83	-0.73		
	11	615	475	3.58	2.76	-0.82		
	12	618	494	3.59	2.87	-0.72		
Jaminan	13	626	507	3.64	2.95	-0.69	-1.15	5
	14	613	365	3.56	2.12	-1.44		
	15	617	457	3.59	2.66	-0.93		
	16	634	371	3.69	2.16	-1.53		
Empati	17	632	481	3.67	2.80	-0.87	-0.88	3
	18	629	484	3.66	2.81	-0.85		
	19	623	466	3.62	2.71	-0.91		
	20	639	485	3.72	2.82	-0.90		
Nilai kepuasan secara keseluruhan						-0.92		



Gambar 1. Diagram Batang Rerata Tingkat Kepuasan per Dimensi terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak.

Analisis secara keseluruhan berdasarkan rerata nilai I_{kj} seluruh item pernyataan dari setiap dimensi diperoleh nilai sebesar -0.92. Nilai kepuasan ini terletak pada rentang negatif, yang menandakan harapan pasien lebih besar daripada kenyataan yang dirasakan, keadaan ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan menyebabkan pasien merasa tidak puas terhadap kinerja yang ada di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso. Harapan pasien yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang ingin diperoleh menyebabkan nilai I_{kj} total menjadi negatif. Walaupun pada kenyataannya rata-rata persentase jawaban responden banyak yang memilih setuju terhadap item pernyataan.

Pembahasan lebih rinci terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak dapat dilihat pada setiap dimensi seperti dibawah ini.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Deskripsi Kuesioner Harapan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada kuesioner harapan dari dimensi ini diwakili oleh empat butir pernyataan diantaranya tentang pemberian obat sesuai resep dokter, pemberian konseling, informasi

obat dan informasi efek berbahaya obat dari petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso.

Berdasarkan tabel VI dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat inap sangat mengharapkan yaitu: (64%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter), (55,8%) mendapat konseling tentang obat di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso, (58,7%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, dan (68,6%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan.

Jaminan merupakan tolak ukur kemampuan serta pengetahuan petugas agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal. Kegagalan dalam memberikan jaminan kepada pasien akan berakibat kekhawatiran pasien untuk menerima pertolongan.

Deskripsi Kuesioner Kenyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Adapun jumlah jawaban dari responden terhadap kuesioner kinerja/kenyataan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso dapat dilihat pada tabel VII.

Tabel VI. Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Petugas di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)	0	0	62	110	172
		0%	0%	36%	64%	100%
2	Mendapat konseling tentang obat di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso	0	0	76	96	172
		0%	0%	44,2%	55,8%	100%
3	Petugas di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	0	0	71	101	172
		0%	0%	41,3%	58,7%	100%
4	Petugas di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan	0	0	54	118	172
		0%	0%	31,4%	68,6%	100%

Tabel VII. Distribusi Jawaban Kuesioner Kenyataan Dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Petugas di instalasi farmasi tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)	5	22	122	23	172
		2,9%	12,8%	70,9%	13,4%	100%
2	Mendapat konseling tentang obat dari petugas di instalasi farmasi	57	50	52	13	172
		33,1%	29,1%	30,2%	7,6%	100%
3	Petugas di instalasi farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	16	48	86	22	172
		9,3%	27,9%	50%	12,8%	100%
4	Petugas di instalasi farmasi memberikan informasi tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan	56	52	45	19	172
		32,6%	30,2%	26,2%	11%	100%

Berdasarkan tabel VII atas dapat diketahui persentase kenyataan pelayanan yaitu: (70,9%) responden menyatakan setuju bahwa petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter), dan (50%) responden menyatakan setuju petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi tentang cara pemakaian obat

Beberapa persentase yang menggambarkan ketidak sesuaian yaitu (33,1%) responden menyatakan tidak mendapat konseling tentang obat di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso, dan (32,6%) responden menyatakan tidak mendapatkan informasi

tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan oleh petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso.

Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang bebas dari segala bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam memberikan tindakan kepada pasien. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan pada variabel jaminan dicari nilai rata-rata harapan dan kenyataan sebagaimana tertera pada tabel VIII.

Tabel VIII. Rerata Harapan dan Kenyataan Dimensi Jaminan

Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj
13	626	507	3.64	2.95	-0,69
14	613	365	3.56	2.12	-1,44
15	617	457	3.59	2.66	-0,93
16	634	371	3.69	2.16	-1,53
			3,62	2,47	-1,15

Selisih antara kenyataan dan harapan item pada variabel jaminan terendah (-1,53) dan tertinggi (-0,69) dengan rata-rata Ikj variabel (-1,15). Namun secara keseluruhan nilai rata-rata selisih antara harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan ini masih jauh dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya, ini terlihat dari nilai rerata Ikj sebesar -1,15. Nilai ini memberikan gambaran bahwa pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi Farmasi dari segi dimensi jaminan.

Nilai Ikj pada dimensi jaminan merupakan nilai Ikj terendah dan sangat perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit sehingga menjadi prioritas untuk ditangani dengan cepat. Permasalahan yang terjadi dikarenakan pasien merasa tidak pernah melakukan konseling di instalasi farmasi, padahal ruangan konsultasi sudah tersedia pada instalasi tersebut. Kurangnya pengetahuan pasien akan keberadaan ruang konseling menjadi masalah disini, sehingga perlu adanya pemberitahuan mungkin secara lisan dari petugas di instalasi farmasi maupun secara tulisan yang ditempel di instalasi farmasi.

Nilai signifikan juga terlihat tentang informasi efek berbahaya dari obat oleh petugas di instalasi farmasi. Pada kasus seperti ini petugas di instalasi farmasi seharusnya memberikan pemahaman secara sederhana dan mudah dimengerti tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan pasien. Pemahaman yang diberikan diusahakan jangan sampai membuat pasien menjadi takut dalam menjalankan terapi, namun diusahakan dengan informasi efek berbahaya dari obat dapat menjadi referensi bagi pasien agar menjalankan terapi dengan tepat. Perlu diperhatikan juga pada item pernyataan tentang pemberian informasi cara pemakaian obat dan pemberian obat sesuai

resep. Aturan pakai obat seharusnya menjadi kewajiban bagi petugas di instalasi farmasi disetiap menyampaikan obat pada pasien agar pasien mengerti dan dapat menjalankan terapi dengan benar. Disamping itu, pasien seharusnya diberitahu apabila ada sebagian obat yang tidak sesuai dengan resep dan diberi pemahaman bahwa obat tersebut telah dimaklumkan kepada dokter untuk diganti. Pasien juga diberitahu bahwa obat yang diganti memiliki efek yang sama dengan obat yang sebelumnya.

Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajerial rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan pada dimensi jaminan adalah dengan memberikan pelatihan dan seminar kepada petugas di instalasi farmasi guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan petugas dalam menyampaikan informasi obat, informasi efek berbahaya obat, dan konseling. Perlu juga adanya pemberitahuan dari pihak manajerial rumah sakit berupa surat pemberitahuan yang ditempelkan pada papan informasi terkait dengan keberadaan dan fungsi dari ruang konseling yang ada di instalasi farmasi agar dapat dipergunakan pasien sebagaimana mestinya. Selain itu juga, perlu adanya evaluasi secara berkala dari pihak manajerial rumah sakit terkait kinerja yang telah dilakukan oleh instalasi farmasi khususnya pada dimensi jaminan.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Deskripsi Kuesioner Harapan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kuesioner tentang harapan terhadap dimensi keandalan diwakili oleh tiga butir pernyataan. Distribusi jawaban responden terhadap kuesioner harapan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso dapat dilihat pada tabel IX.

Tabel IX. Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Keandalan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Prosedur pelayanan di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso tidak berbelit-belit	0	1	58	113	172
		0%	0,6%	33,7%	65,7%	100%
2	Keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat	0	4	52	116	172
		0%	2,3%	30,2%	67,5%	100%
3	Petugas di instalasi farmasi cepat tanggap menangani keluhan pasien	0	4	60	108	172
		0%	2,3%	34,9%	62,8%	100%

Hasil kuesioner seperti terlihat pada tabel IX menunjukkan mayoritas pasien sangat berharap yaitu: (65,7%) prosedur pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso tidak berbelit-belit, (67,5%) keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat, dan (62,8%) petugas di Instalasi Farmasi cepat tanggap menangani keluhan pasien.

Besarnya persentase harapan pasien di atas mencerminkan keinginan optimalisasi pelayanan rawat inap segera, akurat dan memuaskan dalam beberapa hal seperti prosedur yang mudah, petugas yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Deskripsi Kuesioner Kenyataan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kuesioner tentang kenyataan terhadap dimensi keandalan juga diwakili oleh tiga butir pernyataan. Distribusi jawaban responden terhadap kuesioner tentang kenyataan pelayanan dimensi keandalan yang ada di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso dapat terlihat dalam tabel X.

Hasil penelitian pada tabel X menunjukkan persentase kenyataan dimensi keandalan yaitu: (44,8%) responden mengatakan setuju bahwa prosedur pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso tidak berbelit-belit, (50,6%) responden mengatakan bahwa keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat, serta (57,6%) responden setuju dengan dengan kinerja petugas di Instalasi Farmasi yang cepat tanggap menangani keluhan pasien. Sebagian besar pasien sudah merasa prosedur yang dirasakan tidak berbelit-belit, keperluan juga sudah ditangani dengan cepat serta petugas juga telah tanggap terhadap keluhan pasien.

Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Variabel keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kepada pasien. Hasil skor jawaban masing-masing item pernyataan keandalan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan sebagaimana tertera pada tabel XI.

Nilai *I_{kj}* item pernyataan pada dimensi keandalan masing-masing -0,93 untuk pelayanan di instalasi yang tidak berbelit-belit, -0,98 untuk keperluan pasien yang ditangani dengan cepat tepat, dan -0,82 untuk petugas di Instalasi Farmasi yang memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Secara keseluruhan rata-rata nilai selisih antara kenyataan dan harapan pada dimensi keandalan ini masih terlihat belum memberikan nilai kepuasan bagi pasien. Hal ini terlihat dari nilai *I_{kj}* secara keseluruhan yaitu -0,91, nilai ini menunjukkan angka negatif yang artinya kenyataan yang diterima pasien masih tidak seperti yang diharapkan.

Kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan memberikan sebuah hasil yang tidak diinginkan oleh pasien. Pasien yang datang dan dirawat inap pastinya memiliki masalah dan ingin segera sembuh. Keadaan seperti ini akan sangat diperburuk lagi jika prosedur yang dirasakan pasien terasa berbelit-belit, keperluan yang dibutuhkan pasien tidak dilaksanakan dengan cepat dan tepat atau bila pelayanan dirasakan pasien terasa lambat padahal pasien menginginkan pelayanan dengan cepat.

Ketanggapan petugas di Instalasi Farmasi tidak akan optimal jika perbandingan

jumlah petugas yang memberikan pelayanan begitu sedikit, sedangkan pasien banyak yang mengantri. Maka sudah seharusnya pihak manajerial rumah sakit ini untuk menambah jumlah petugas. Selain itu juga perlu diadakannya sebuah program dengan tujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan petugas di instalasi farmasi dalam memberikan pelayanan terkait dengan dimensi keandalan, seperti diadakannya pelatihan dan seminar.

Dimensi Empati (*Emphaty*)

Deskripsi Kuesioner Harapan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi ini merupakan dimensi yang dapat menunjukkan suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pasien sehingga dapat memahami masalah-masalah pasien secara mendalam. Adapun jawaban responden terhadap kuesioner harapan dimensi empati dapat terlihat pada tabel XII.

Tabel X. Distribusi Jawaban Kuesioner Kenyataan Dimensi Keandalan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Prosedur pelayanan di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso tidak berbelit-belit	3	67	77	25	172
		1,8%	38,9%	44,8%	14,5%	100%
2	Keperluan pasien ditangani dengan cepat dan tepat	15	48	87	22	172
		8,7%	27,9%	50,6%	12,8%	100%
3	Petugas di instalasi farmasi cepat tanglj menangani keluhan pasien	4	49	99	20	172
		2,3%	28,5%	57,6%	11,6%	100%

Tabel XI. Rerata Harapan dan Kenyataan Dimensi Keandalan

Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj
5	628	467	3.65	2.72	-0.93
6	627	459	3.65	2.67	-0.98
8	620	478	3.60	2.78	-0.82
			3,63	2,72	-0,91

Tabel XII. Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Empati

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial	0	2	52	118	172
		0%	1,2%	30,2%	68,6%	100%
2	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang peduli saat memberikan pelayanan	0	1	57	114	172
		0%	0,6%	33,1%	66,3%	100%
3	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso mudah diajak berkomunikasi	0	1	63	108	172
		0%	0,6%	36,6%	62,8%	100%
4	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso ramah dan sopan santun	0	0	49	123	172
		0%	0%	28,5%	71,5%	100%

Berdasarkan hasil pada tabel XII, mayoritas pasien rawat inap sangat berharap yaitu: (68,6%) pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial, (66,3%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang peduli saat memberikan pelayanan, (62,8%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso mudah diajak berkomunikasi, dan (71,5%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso ramah dan sopan santun.

Besarnya persentase harapan pasien di atas mencerminkan pada saat ini terdapat keinginan yang besar pula dari pasien untuk diperhatikan, dilayani, dan dimanusiakan dari para profesional pemberi pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso.

Deskripsi Kuesioner Kenyataan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Adapun jawaban responden terhadap kuesioner kenyataan dimensi empati terkait

kinerja yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso dapat dilihat dengan jelas pada tabel XIII.

Berdasarkan hasil pada tabel XIII, persentase kenyataan pelayanan yaitu: (61,1%) responden setuju menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial, (51,2%) responden setuju menyatakan bahwa petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang peduli, mudah diajak berkomunikasi, ramah dan sopan santun saat memberikan pelayanan.

Lebih dari setengah dari responden menyatakan memberikan jawaban setuju atas setiap item pernyataan pada dimensi empati ini. Persentase seperti ini memberikan gambaran bahwa kinerja petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sudah memiliki sikap yang peduli, mudah diajak berkomunikasi dan ramah serta sopan santun saat memberikan pelayanan dan pelayanan yang diberikan di kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial.

Tabel XIII. Distribusi Jawaban Kuesioner Kenyataan Dimensi Empati

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial	6	42	105	19	172
		3,5%	24,4%	61,1%	11%	100%
2	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang peduli saat memberikan pelayanan	8	46	88	30	172
		4,7%	26,7%	51,2%	17,4%	100%
3	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso mudah diajak berkomunikasi	13	48	88	23	172
		7,5%	27,9%	51,2%	13,4%	100%
4	Petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso ramah dan sopan santun	11	40	88	33	172
		6,4%	23,2%	51,2%	19,2%	100%

Tabel XIV. Rerata Harapan dan Kenyataan Dimensi Empati

Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj
17	632	481	3.67	2.80	-0.87
18	629	484	3.66	2.81	-0.85
19	623	466	3.62	2.71	-0.91
20	639	485	3.72	2.82	-0.90
			3,67	2,79	-0,88

Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Hasil skor jawaban masing-masing item pernyataan dari kuesioner harapan dan kenyataan selanjutnya digunakan untuk mencari rerata nilai indeks kualitas pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada tabel XIV.

Nilai Ikj keseluruhan antara harapan dan kenyataan pada dimensi empati menunjukkan nilai -0.88. nilai ini memberikan makna bahwa pasien masih merasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya, terutama pada item pernyataan no. 19 dan item no. 20 yang memberikan nilai Ikj negatif masing-masing -0.91 dan -0.90.

Kenyataan yang menunjukkan bahwa masih ada ketidaksesuaian yang dirasakan pasien menuntut petugas di instalasi farmasi untuk bisa memberikan pelayanan yang mendepankan perhatian secara pribadi kepada pasien, maka pasien secara tidak langsung menjadi antusias dan patuh dalam menjalankan terapi. Pihak manajerial rumah sakit hendaknya memberikan pelatihan dalam hal keterampilan antar pribadi khususnya menyangkut interaksi dengan pasien dan mengembangkan metode rekrutmen dan referensi inovatif untuk menarik karyawan terbaik.

Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Deskripsi Kuesioner Harapan Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Kuesioner harapan terkait dimensi berwujud hanya diwakili oleh dua pernyataan tentang kelengkapan fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso dan ketersediaan

obat yang dibutuhkan pada Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso.

Adapun jawaban mengenai kuesioner harapan terkait dimensi berwujud dapat dilihat pada tabel XV.

Berdasarkan kompilasi jawaban pada tabel XV, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien sangat berharap yaitu: (61,6%) Instalasi Farmasi RSUD dr soedarso memiliki fasilitas yang lengkap dan (62,8%) pasien sangat berharap instalasi rumah sakit ini memiliki obat yang dibutuhkan.

Dimensi berwujud (*Tangibles*) merupakan bagian dari penampilan pelayanan yang dilihat secara langsung oleh pasien seperti ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana dan penampilan petugas. Harapan-harapan pasien tersebut merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan.

Deskripsi Kuesioner Kenyataan Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Jawaban responden terhadap kuesioner kenyataan yang terkait dimensi berwujud dapat terlihat pada tabel XVI.

Berdasarkan jawaban pada tabel XVI, diketahui persentase kenyataan pelayanan yaitu: (55,8%) Instalasi Farmasi RSUD dr soedarso memiliki fasilitas yang lengkap dan (61,6%) memiliki obat yang dibutuhkan. Lebih dari setengah jumlah responden menjawab setuju atas pernyataan bahwa Farmasi RSUD dr soedarso memiliki fasilitas yang lengkap dan memiliki obat yang dibutuhkan.

Tabel XV. Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Berwujud

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sudah lengkap.	0 0%	5 2,9%	61 35,5%	106 61,6%	172 100%
2	Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sudah memiliki obat yang dibutuhkan.	0 0%	1 0,6%	63 36,6%	108 62,8%	172 100%

Tabel XVI. Distribusi Jawaban Kuesioner Kenyataan Dimensi Berwujud

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sudah lengkap.	2 1,2%	62 36%	96 55,8%	12 7%	172 100%
2	Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sudah memiliki obat yang dibutuhkan.	4 2,3%	43 25%	106 61,6%	19 11,1%	172 100%

Tabel XVII. Rerata Harapan dan Kenyataan Dimensi Berwujud

Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj
2	617	462	3.59	2.69	-0.90
3	623	484	3.62	2.81	-0.81
			3,61	2,75	-0,86

Tabel XVIII. Distribusi Jawaban Kuesioner Harapan Dimensi Ketanggapan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Petugas di instalasi farmasi memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan	0	3	63	106	172
		0%	1,8%	36,6%	61,6%	100%
2	Petugas di instalasi farmasi memiliki sikap yang simpatik	0	1	73	98	172
		0%	0,6%	42,4%	57%	100%
3	Mendapat pelayanan secara proaktif	0	1	71	100	172
		0%	0,6%	41,3%	58,1%	100%
4	Petugas di instalasi farmasi selalu siap dalam menangani setiap keluhan	0	2	66	104	172
		0%	1,2%	38,3%	60,5%	100%

Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud meliputi penampilan dari petugas di Instalasi Farmasi, penunjang pelayanan (kerapian, kebersihan petugas) dan perlengkapan (kelengkapan dan kebersihan alat). Hasil skor jawaban masing-masing item pernyataan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel XVII.

Berdasarkan tabel XVII, terlihat nilai selisih antara harapan dan kenyataan, hal ini menandakan belum terpenuhinya harapan konsumen terhadap fasilitas dan ketersediaan obat yang ada di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso. Terlihat pada tabel bahwa rerata harapan pasien atas kelengkapan fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso sebesar 3,62 dan pada kenyataannya sebesar 2,69, sedangkan pada kelengkapan akan obat, rerata harapan pasien sebesar 3,62 dan pada kenyataan hanya sebesar 2,81. Secara keseluruhan pasien belum merasa puas dengan dimensi berwujud yang diberikan rumah sakit, ini terlihat dengan nilai Ikj yang menunjukkan nilai negatif yaitu -0,86. Pasien umumnya tidak bermasalah dengan penampilan petugas dalam berpakaian karena mereka menilai selama ini petugas di instalasi

farmasi sudah berpakaian rapi dan sopan, namun pasien mengeluhkan jika persediaan obat yang tidak ada di instalasi farmasi. Selain itu juga fasilitas yang kurang mendukung juga menjadi kenyataan yang tidak sesuai harapan pasien. Berdasarkan analisis antara harapan dan kenyataan, sudah seharusnya bagi pihak rumah sakit untuk melengkapi semua persediaan obat dan fasilitas yang memadai dan mendukung di instalasi farmasi seperti disediakannya media baca untuk mengisi waktu luang pasien saat mengantri seperti brosur, *leaflet* maupun *booklet*. Selain dapat mengisi waktu luang, media ini juga menambah wawasan pasien mengenai obat. Ketersediaan alat peraga juga diperlukan agar pasien lebih mudah menerima penjelasan dari petugas saat memberikan konseling, informasi dan edukasi.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Deskripsi Kuesioner Harapan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pernyataan yang mewakili dimensi ketanggapan berjumlah empat butir pertanyaan. Kuesioner harapan dimensi ketanggapan ini bertujuan untuk melihat ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan disaat pasien membutuhkannya.

Berdasarkan tabel XVIII dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat inap sangat berharap yaitu: (61,6%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan, (57%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang simpatik, (58,1%) mendapat pelayanan secara proaktif, (60,5%) dan petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso selalu siap dalam menangani setiap keluhan.

Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa. Disinilah diperlukan ketanggapan petugas dalam memberikan sikap yang selalu siap dalam menangani setiap keperluan pasien dengan antusias.

Deskripsi Kuesioner Kenyataan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Jawaban responden terhadap kuesioner kenyataan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel XIX.

Berdasarkan tabel XIX, dapat diketahui persentase kenyataan pelayanan yaitu: (64,5%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan, (54,7%) petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso memiliki sikap yang simpatik, (54,1%) mendapat pelayanan secara proaktif, (54,6%) dan petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso selalu siap dalam menangani setiap keluhan.

IV.8.3 Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu pelanggan, misalnya waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan pasien dan tindakan yang cepat. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel XX.

Tabel XIX. Distribusi Jawaban Kuesioner Kenyataan Dimensi Ketanggapan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Total
1	Petugas di instalasi farmasi memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan	7 4,1%	34 19,8%	111 64,5%	20 11,6%	172 100%
2	Petugas di instalasi farmasi memiliki sikap yang simpatik	7 4,1%	43 25%	94 54,7%	28 16,3%	172 100%
3	Mendapat pelayanan secara proaktif	12 7%	42 24,4%	93 54,1%	25 14,5%	172 100%
4	Petugas di instalasi farmasi selalu siap dalam menangani setiap keluhan	3 1,8%	46 26,7%	94 54,6%	29 16,9%	172 100%

Tabel XX. Rerata Harapan dan Kenyataan Dimensi Ketanggapan

Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj
9	619	489	3.60	2.84	-0,76
10	613	487	3.56	2.83	-0,73
11	615	475	3.58	2.76	-0,82
12	618	494	3.59	2.87	-0,72
			3,58	2,83	-0,76

Nilai indeks total kualitas pelayanan (Ikj) item pada variabel ketanggapan masing-masing -0,76 untuk penyampaian informasi yang jelas atas pertanyaan pasien oleh petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso, -0,73 untuk perlakuan sikap yang simpatik oleh petugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso, -0,82 untuk pelayanan secara proaktif, dan -0,72 untuk kesiapan petugas di instalasi farmasi RSUD dr. Soedarso dalam menangani setiap keluhan.

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 Ikj secara keseluruhan yaitu -0,76. Nilai Ikj dimensi ini merupakan nilai Ikj tertinggi dibandingkan dengan nilai Ikj dimensi lainnya. Namun berdasarkan harapan yang diinginkan pasien, nilai tersebut masih menunjukkan ketidakpuasan.

Pihak manajerial rumah sakit seharusnya memberikan pemahaman kepada petugas di instalasi farmasi agar memberikan pelayanan yang proaktif, simpatik, siap

menangani keluhan pasien serta memberikan informasi yang jelas. selain itu juga perlu adanya penambahan pegawai agar pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal. Pelayanan yang demikian sangat memberikan dorongan psikologis bagi pasien sehingga mendukung dalam pelaksanaan terapi.

KESIMPULAN

Analisis secara keseluruhan menyatakan pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam merasa belum puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak. Pernyataan ini berdasarkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,92, dimana nilai ini diperoleh dari rerata nilai indeks total kualitas pelayanan (Ikj) antara harapan dan kenyataan setiap item pernyataan dari dimensi bukti nyata, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Indeks kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut 1.15 untuk dimensi jaminan, -0,91 dimensi keandalan, -0,88 dimensi empati, -0,86 dimensi bukti nyata dan -0,76 untuk dimensi ketanggapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y., 2004, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi ke-2), (Edisi Kedua), Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta, Hal. : 169-186.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Cetakan ke-13), (Edisi revisi ke-6), PT. Rineka Cipta, Jakarta, Hal. : 73, 130-131.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027 Menkes/ SK/ IX/ 2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1197 Menkes/ SK/ X/ 2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2007, *Manajemen Pemasaran*, (Edisi ke-12), (Jilid 1), PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta, Hal. : 58.
- Kotler, P. & Armstrong, G., 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Edisi ke-8), (Jilid 1), (Alih bahasa: Damos Sihombing), Erlangga, Jakarta, Hal. : 13.
- Notoatmodjo, S., 2002, *Metode Penelitian Kesehatan*, (Cetakan Ke-2), Jakarta: Rineka Cipta, Hal. : 79, 85, 88-89, 91.
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC, Hal. : 53, 146.
- Priyatno, D. 2010, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Cetakan ke-1), Yogyakarta: MadaKom, 90, 97-98.
- RSUD dr. Soedarso, 2010, *Profil RSUD Dokter Soedarso Pontianak*, Pontianak: TU RSUD dr. Soedarso, Hal. : 1-5.
- Siregar, C.J.P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Jakarta: EGC, Hal. 8, 16-17, 25.

- Soeroso, S. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit: Suatu Pendekatan Sistem*, Jakarta: EGC, Hal. : 7.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, Hal. : 91, 156, 214, 239-242.
- Suryawati, 2006, *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 Nomor 4, Melalui [http : //www.usu digital library](http://www.usu.digital.library), Diakses September 2011.
- Syarifudin, B. 2009, *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan dengan SPSS*, (Cetakan ke-1), Yogyakarta : Grafindo Litera Media, 5, 61-62.
- Tjiptono, F. &Candra, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: AndiOffset, Hal. : 22-30.
- Utama, S. 2003, *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, Melalui [http : //www.usu digital library](http://www.usu.digital.library). Diakses September 2011.