

Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL

GAP Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction in the Pharmacy Installation of the PKU Muhammadiyah Delanggu Hospital using the SERVQUAL method

Qory Addin^{1*}, Marchaban¹, Sumarni²

¹ Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

² Departemen Psikiatri, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada

Corresponding author: Qory Addin; Email: qoryaddin@gmail.com

Submitted: 23-08-2020

Revised: 31-08-2020

Accepted: 28-09-2020

ABSTRAK

Penerapan kebijakan rujukan berjenjang oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dikhawatirkan akan berimbas pada lamanya waktu tunggu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien ditinjau dari dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gap dan peringkat gap yang terbentuk dari kualitas pelayanan IFRS dalam memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, pengumpulan data menggunakan metode *non probability sampling* berdasarkan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data kualitatif hasil wawancara dengan karyawan Instalasi Farmasi rumah sakit, dan data kuantitatif dari hasil kuesioner kepuasan pasien rawat jalan menggunakan skala likert dengan jumlah responden sebanyak 385 pasien. Analisis data menggunakan analisis gap lima untuk mendapatkan nilai gap, dan analisis kepentingan kinerja untuk menentukan posisi kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat gap pada seluruh dimensi pelayanan yang diberikan oleh IFRS dengan urutan gap terbesar pada dimensi *Responsiveness* (-0,57), diikuti dimensi *Empathy* (-0,39), dimensi *Reliability* (-0,29), dimensi *Assurance* (-0,26), dan dimensi *Tangible* (-0,22). Analisis matriks kinerja-kepentingan menunjukkan dimensi *Tangible* dan *Assurance* masuk pada kuadran B yang artinya telah berhasil dilaksanakan oleh Instalasi Farmasi PKU Muhammadiyah Delanggu sehingga wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan pasien, sedangkan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* masuk pada kuadran C, yang artinya dinilai kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaannya oleh Instalasi Farmasi PKU Muhammadiyah Delanggu. Hal ini berarti tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; SERVQUAL; Gap

ABSTRACT

The implementation of the regulatory referral policy by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan feared will affect on the length of waiting time and others. The result of those problems may affect patient satisfaction rate. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) is required to always provide services that can satisfy the patients reviewed from the dimensions of SERVQUAL namely tangible, empathy, assurance, responsiveness, and reliability. This research is a descriptive study with cross sectional approaches. The data collection is using non probability sampling methods based on purposive sampling techniques. The collected data is qualitative data of interviews with employees of the hospital pharmacy, and quantitative data from the results of an outpatient satisfaction questionnaire using a Likert scale. The respondents filling a questionnaire are 385 patients. Data analysis using five gap analysis to get the gap value, and analysis of the importance of performance to determine the position of the quadrant. The results showed that there are still gaps in all dimension of services provided by IFRS with the largest gap in dimension Responsiveness (-0.57), followed by the dimensions of Empathy (-0.39), Dimensions of Reliability (-0.29), Dimensions of Assurance (-0.26), and dimensions of Tangible (-0.22). The Matrix analysis of performance - importance of indicating the dimension of Tangible and Assurance entered in the B quadrant which means that it has been successfully implemented by Instalasi Farmasi PKU Muhammadiyah Delanggu. As a result, it has to be maintained because it is considered very important and satisfaction aspects for the patients. On the other hand the dimensions of Reliability, Responsiveness, and Empathy entered in quadrant C which means these dimensions valued less important in scope of impacts by the patients and performances by Instalasi Farmasi PKU Muhammadiyah Delanggu. This means that no dimension of service quality should be taken as a top priority in the effort to improve quality in service to the patients.

Keywords: Patient Satisfaction; SERVQUAL; GAP

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*product oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*), oleh karena itu kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan. Perkembangan ini dapat menjadi peluang sekaligus menjadi tantangan bagi apoteker untuk dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara komprehensif.

Kepuasan pasien sebagai pelanggan Rumah Sakit menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Meningkatnya jumlah pelanggan akan mempengaruhi profit rumah sakit, sehingga diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Farmasi.

Era Jaminan Kesehatan Nasional mengharuskan Rumah Sakit bergerak cepat untuk merespon beberapa perubahan yang terjadi, salah satunya pada bulan Oktober 2018 mulai diterapkannya sistem rujukan berjenjang, dimana pasien harus memulai proses pengobatan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama, kemudian dilanjutkan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut seperti Klinik Utama, Rumah Sakit Umum Kelas D. Apabila Rumah Sakit Umum Kelas D tidak bisa menangani barulah dirujuk ke Rumah Sakit dengan tingkatan kelas yang lebih tinggi. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Kelas D di Klaten yang dengan diterapkannya rujukan berjenjang ini membuat jumlah pasien semakin meningkat. Peningkatan jumlah pasien ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dikhawatirkan dengan meningkatnya jumlah pasien akan berimbas pada lamanya waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat dan lain-lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Masyarakat pengguna pelayanan di Instalasi Farmasi sering mengeluhkan ketidakpuasan pelayanan yang diterimanya.

Ketidakpuasan tersebut berupa keterlambatan pelayanan, masih kurangnya perhatian dan keramahan petugas, mahalnya biaya perawatan, obat-obatan yang kurang lengkap, kebersihan ruangan, dan keluhan-keluhan yang lain.

Penyampaian kualitas pelayanan yaitu kinerja yang dirasakan pasien akan berpengaruh pada kepuasan pelayanan, yang dapat tercapai apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan pasien. Pasien menggunakan beberapa kriteria untuk membentuk keputusan kualitas pelayanan dengan membandingkan antara harapan atas kualitas pelayanan dengan kinerja yang dirasakan yang disebut gap 5. Gap 5 digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan juga untuk mengetahui analisis kepuasan bernilai negatif atau positif (Sriwong, 2004)

Salah satu metode untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kepada pasien adalah metode kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* (Zeithaml *et al.*, 1990). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu digunakan *Importance Performance Analysis* dengan Model *Weighted SERVQUAL* (Cronin Jr and Taylor, 1994).

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, Data yang digunakan adalah data kualitatif hasil wawancara dengan karyawan Instalasi Farmasi rumah sakit, dan data kuantitatif dari hasil kuesioner kepuasan pasien rawat jalan menggunakan skala likert. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2019 – Februari 2020.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi, pedoman wawancara dan kuesioner. Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Delanggu. Pengambilan sampel pasien rawat jalan dilakukan dengan metode *non probability sampling* berdasarkan teknik *purposive*

Tabel I. Perhitungan Gap Dimensi Tangible

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Saya merasa fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dll) dan lingkungan Instalasi Farmasi ini nyaman dan bersih.	3,06	3,46	-0,4
2	Saya menginginkan agar karyawan Instalasi Farmasi berpenampilan rapi dan menarik.	3,33	3,68	-0,35
3	Menurut saya Instalasi Farmasi ini belum menyediakan tempat parkir yang aman dan memadai.	2,39	2,54	-0,15
4	Saya merasa lokasi Instalasi Farmasi ini sulit untuk dijangkau	2,58	2,58	0

sampling (Notoatmodjo, 2012). Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 385 pasien.

Jalannya Penelitian

Tahap 1 (Persiapan)

Membuat pedoman wawancara, lembar observasi dan kuesioner pembobotan waste, perijinan penelitian, mengurus *ethical clearance*.

Tahap 2 (Pelaksanaan)

Melakukan pengumpulan data dengan cara pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Pengujian dan penyebaran kuesioner kepada responden di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu.

Tahap 3 (Analisis Data)

Pengolahan data dari hasil pengisian kuesioner dan penyajian data dalam bentuk tabel atau gambar dan interpretasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Gap Pada Setiap Dimensi

Dimensi tangibles

Pada tabel I dapat terlihat gap dari setiap pertanyaan untuk item dimensi *Tangible*.

Pasien masih merasa belum puas dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik yang ada di RSUD Muhammadiyah Delanggu. Hal ini terbukti dengan adanya gap sebesar -0,4. Ketidakpuasan pasien ini dikarenakan fasilitas ruang tunggu terlihat kotor dan penuh karena banyaknya pasien yang mengantri saat jam sibuk. Pertanyaan mengenai penampilan karyawan juga masih terdapat gap sebesar -0,35 artinya penampilan karyawan Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu dinilai masih kurang menarik. Ketersediaan lahan parkir juga masih terdapat gap sebesar -0,15,

artinya pasien masih merasa belum puas dengan lahan parkir yang disediakan di RSUD Muhammadiyah Delanggu. Secara keseluruhan tempat parkir sudah cukup memadai, akan tetapi tempat parkir yang dekat dengan Instalasi Farmasi rata-rata sudah penuh, sehingga pasien harus mencari tempat parkir lain yang lokasinya agak jauh dari Instalasi Farmasi. Pertanyaan mengenai lokasi Instalasi farmasi dirasa pasien sudah cukup terlihat dan mudah untuk dijangkau. Hal ini terlihat dari hasil gap yang bernilai 0, artinya tidak ada gap antara yang dirasakan pasien dan yang diharapkan pasien, pasien sudah cukup puas dengan pemilihan lokasi Instalasi Farmasi.

Dimensi *Reliability*

Pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan pada dimensi *Reliability*, seperti pada item pertanyaan pelayanan yang dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan, terdapat gap sebesar -0,84. Pasien merasa masih ada pelayanan yang agak tertunda, terutama pada pasien dengan perintah untuk rujuk balik, pasien harus kembali lagi ke IFRS RSUD Muhammadiyah Delanggu di hari lain untuk mendapatkan surat pengantar rujuk balik. Pertanyaan tentang petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan pemberian informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diberikan tidak begitu dipermasalahkan oleh pasien, dan pasien merasa sudah cukup puas, karena gap bernilai 0. Prosedur pelayanan yang tersedia masih terdapat gap sebesar -0,3, artinya prosedur pelayanan kefarmasian masih belum tersedia dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Keterangan yang diberikan oleh karyawan juga masih terdapat gap sebesar -0,32, artinya pemberian informasi oleh karyawan belum dapat dipercaya oleh pasien, karena masih ada perbedaan penjelasan

Tabel II. Tabel Perhitungan Gap Dimensi Reliability

No.	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Menurut saya pelayanan Instalasi Farmasi ini dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan.	2,90	3,74	-0,84
2	Instalasi Farmasi ini belum dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan saya.	2,33	2,33	0
3	Informasi tentang obat di Instalasi Farmasi ini menurut saya belum disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti.	2,01	2,01	0
4	Menurut saya prosedur pelayanan di Instalasi Farmasi ini tersedia dengan jelas dan mudah di Apotek.	3,06	3,36	-0,3
5	Saya berharap agar keterangan yang diberikan oleh karyawan Instalasi Farmasi ini dapat dipercaya.	3,24	3,56	-0,32

Tabel III. Tabel Perhitungan Gap Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Saya merasa pelayanan di Instalasi Farmasi ini belum dapat dilakukan dengan cepat.	2,88	3,26	-0,38
2	Menurut saya karyawan Instalasi Farmasi ini selalu bersedia membantu saya dengan senang.	2,59	3,54	-0,95
3	Instalasi Farmasi ini belum dapat menyediakan petugas yang cukup saat jam-jam sibuk.	3,28	3,29	-0,01
4	Menurut saya karyawan di Instalasi Farmasi ini memberikan penjelasan secara pasti kapan obat akan diberikan.	2,52	4,00	-1,48
5	Saya merasa harus menunggu lama jika membeli obat di Instalasi Farmasi ini.	2,79	2,81	-0,02

yang diberikan oleh satu karyawan dengan karyawan lain, sehingga membuat pasien menjadi bingung.

Dimensi Responsiveness

Pelayanan yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu dirasa masih kurang cepat, hal ini terlihat dari gap yang dihasilkan yaitu sebesar -0,38. Hal ini bisa saja terjadi karena ada penumpukan resep di saat jam-jam sibuk, yaitu jam 16.00- 20.00. Pasien merasa karyawan di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu tidak selalu dalam keadaan senang ketika membantu mereka, terbukti dengan masih terbentuk gap sebesar -0,95 hal ini dimungkinkan ketika mereka bekerja dan jumlah antrian masih panjang membuat raut muka karyawan menjadi tegang. Hal inilah yang dinilai oleh pasien dan menganggap karyawan tidak senang membantu mereka. Pasien merasa Instalasi Farmasi juga belum menyediakan petugas yang cukup saat jam sibuk yaitu pada jam 16.00-20.00, terbukti masih ada gap yang terjadi sebesar -0,01. Pasien

merasa mereka harus mengantri lama karena jumlah petugas yang terbatas. Kepastian tentang kapan obat akan diserahkan juga masih ada gap sebesar -1,48, artinya pasien belum puas karena masih ada gap yang terbentuk. Pasien merasa belum diberikan kepastian kapan obat mereka akan diserahkan. Pada pertanyaan tentang lama waktu tunggu juga masih terbentuk gap sebesar -0,02 artinya pasien masih belum puas, dan pasien merasa masih harus menunggu lama jika membeli obat di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu.

Dimensi Assurance

Dari tabel IV dapat terlihat bahwa masih ada gap yang terjadi pada setiap item pertanyaan yang ada pada dimensi *Assurance*. Pada item pertanyaan karyawan selalu sopan dan ramah dalam melayani pasien masih terdapat gap sebesar -0,51 artinya pasien belum puas dan merasa masih ada yang mendapatkan pelayanan yang kurang ramah dan kurang sopan dari karyawan. Kelengkapan peralatan di

Tabel IV. Perhitungan Gap Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Karyawan di Instalasi Farmasi ini selalu sopan dan ramah dalam melayani saya.	3,00	3,51	-0,51
2	Kelengkapan peralatan di Instalasi Farmasi ini belum memungkinkan karyawan untuk dapat melayani saya.	2,56	2,61	-0,05
3	Dalam melayani, saya merasa karyawan di Instalasi Farmasi ini berhati-hati sehingga tidak terjadi kesalahan pemberian obat.	3,14	3,38	-0,24
4	Menurut saya Instalasi Farmasi ini memiliki reputasi yang baik.	3,13	3,38	-0,25

Tabel V. Perhitungan Gap Dimensi Empathy

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
1	Saya merasa karyawan Instalasi Farmasi ini selalu memahami setiap keinginan hati saya.	3,35	3,53	-0,18
2	Jam kerja di Instalasi Farmasi ini belum sesuai dengan keinginan.	2,35	2,35	0
3	Karyawan Instalasi farmasi ini dengan senang hati mencarikan alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan saya.	2,43	3,42	-0,99

Instalasi Farmasi yang dapat menunjang pelayanan juga dirasa pasien masih belum maksimal, karena masih terbentuk gap sebesar -0,05. Item pertanyaan tentang kehati-hatian karyawan dalam melayani pasien agar tidak terjadi kesalahan pemberian obat juga masih terbentuk gap sebesar -0,24 artinya pasien masih menemukan kesalahan dalam pemberian obat. Pertanyaan tentang reputasi Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu juga masih terbentuk gap sebesar -0,25, artinya pasien belum puas dan masih menilai kurang baik untuk reputasi Instalasi Farmasi.

Dimensi *Empathy*

Tabel V menunjukkan gap yang terbentuk dari beberapa item pertanyaan Dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan pertama tentang karyawan yang memahami keinginan hati pasien terbentuk gap sebesar -0,18, artinya pasien belum puas dan merasa karyawan belum memahami keinginan hati pasien. Jam kerja yang diberlakukan di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu dirasa sudah sesuai oleh pasien, hal ini dibuktikan dengan gap yang terbentuk bernilai 0, artinya yang diharapkan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pasien. Item pertanyaan ketiga pada dimensi *Empathy* masih terbentuk gap sebesar -0,99, artinya pasien belum merasa puas, karena

karyawan Instalasi Farmasi belum bersungguh-sungguh dan senang hati dalam mencarikan alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan pasien.

Analisis Gap Lima

Gap lima adalah gap yang terjadi akibat adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien di IFRS RSUD Muhammadiyah Delanggu. Idealnya nilai gap antara harapan dan kinerja adalah nol. Semakin besar nilai gap pada suatu dimensi pelayanan, maka semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi pelayanan tersebut

Kepuasan pasien belum dapat terpenuhi pada dimensi *Tangible*, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan pada Tabel VI, terjadinya gap antara nilai harapan pasien terhadap fasilitas fisik di IFRS RSUD Muhammadiyah Delanggu dengan kinerja yang dirasakan oleh pasien, adapun nilai harapan pasien yaitu 3,06 dan nilai kinerja yang dirasakan pasien yaitu 2,84 sehingga terjadi gap sebesar -0,22. Gap pada dimensi *tangibles* ini menempati peringkat ke lima, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum cukup puas dengan performansi ruang tunggu, dengan fasilitas fisik yang ada, dengan performansi petugas di Instalasi Farmasi, tetapi nilai ketidakpuasan pasien masih relatif rendah

Tabel VI. Peringkat Gap

No.	Dimensi Pelayanan	Rerata Nilai Kinerja	Rerata Nilai Harapan	Gap 5 (Kinerja-Harapan)	Peringkat
1	<i>Tangibles</i>	2,84	3,06	-0,22	5
2	<i>Reliability</i>	2,71	3,00	-0,29	3
3	<i>Responsiveness</i>	2,81	3,38	-0,57	1
4	<i>Assurance</i>	2,96	3,22	-0,26	4
5	<i>Empathy</i>	2,71	3,10	-0,39	2

Tabel VII. Distribusi Kepuasan Tiap Dimensi

Dimensi SERVQUAL	Disitribusi Kepuasan	
	Menurut Parasuraman (%)	Hasil Penelitian (%)
<i>Reliability</i>	33	16,8
<i>Responsiveness</i>	23	32,9
<i>Assurance</i>	19	15,1
<i>Empathy</i>	15	22,5
<i>Tangibles</i>	11	12,7

bila dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hasil wawancara dengan karyawan ketidakpuasan ini dimungkinkan karena penuhnya ruang tunggu saat jam-jam sibuk yaitu pada jam 16.00-20.00, sehingga ruangan terlihat penuh dan sesak.

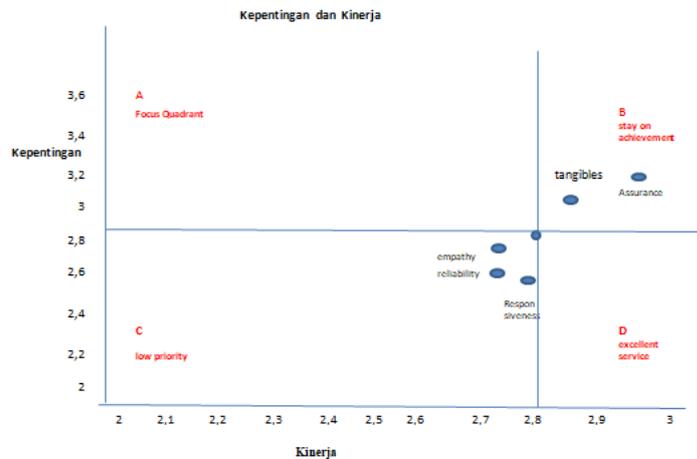
Pada dimensi *Reliability* kepuasan pasien belum dapat tercapai. Dimensi ini berada pada urutan ketiga dengan nilai gap -0,29 serta nilai kinerja 2,71 dan nilai harapan 3,00. Hal ini terlihat dari pelayanan di IFRS dinilai masih berbelit-belit untuk beberapa prosedur pasien BPJS, hal inilah yang menyebabkan penumpukan antrian. Menurut hasil wawancara dengan beberapa karyawan, prosedur penerimaan resep untuk pasien program obat kronis (prolanis) membutuhkan waktu yang lebih lama, karena petugas harus mengecek riwayat kesesuaian kunjungan pasien, kesesuaian obat yang diresepkan dokter, contohnya peresepan untuk obat-obat *Angiotensin Reseptor Blocker* (ARB), harus sudah ada riwayat pemberian obat-obat golongan *Angiotensin Converting Enzyme Inhibitors* (ACEI) terlebih dahulu, dan beberapa prosedur lain seperti Program Rujuk Balik, (PRB)

Nilai gap paling besar dan menempati urutan pertama terdapat pada dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar -0,57 yang memiliki nilai kinerja 2,81 dan nilai harapan 3,38. Artinya pasien merasa sangat tidak puas dengan pelayanan pada dimensi ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan IFRS PKU

Muhammadiyah Delanggu belum menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk, sehingga pasien harus mengantri terlalu lama bahkan terkadang mencapai satu jam lebih untuk obat-obat racikan. Karyawan sendiri terkadang harus pulang terlambat karena masih harus membantu teman yang lain meracik obat, apalagi saat jam praktek dokter spesialis penyakit dalam, jantung dan saraf yang bersamaan. Waktu untuk meracik obat sebenarnya tidak sampai satu jam, akan tetapi karena adanya penumpukan antrian yang menyebabkan waktu tunggu pasien mencapai satu jam lebih.

Berdasarkan peringkat gap, dimensi *Assurance* berada pada urutan keempat dengan nilai gap sebesar -0,26 dengan nilai kinerja 2,96 dan nilai harapan sebesar 3,22, artinya kepuasan pasien belum dapat terpenuhi pada dimensi *Assurance*. Berdasarkan keluhan pasien petugas dirasa masih kurang ramah dan sopan dalam melayani pasien, sedangkan dari hasil wawancara dengan karyawan karena banyaknya antrian pasien yang menyebabkan pemberian informasi terkait obat menjadi tidak terlalu detail dan terkesan terburu-buru sehingga pasien menganggap karyawan kurang ramah terhadap mereka.

Gap terbesar peringkat kedua yaitu pada dimensi *empathy* memiliki nilai gap -0,39 dengan nilai kinerja 2,71 dan nilai harapan 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja IFRS PKU Muhammadiyah Delanggu belum dapat



Gambar 1. Rerata Kepentingan dan Kinerja

Tabel VIII. Nilai Rerata Kinerja Dan Kepentingan

Dimensi Pelayanan	Nilai Rerata Kinerja	Nilai Rerata Kepentingan
Tangibles	2,84	3,07
Reliability	2,71	2,65
Responsiveness	2,81	2,62
Assurance	2,96	3,20
Empathy	2,71	2,65
Rerata	2,81	2,84

memenuhi kepuasan pasien. Karyawan di IFRS memerlukan pengetahuan, keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien sebagai pengguna obat, meliputi pembangkitan minat lawan bicara maupun proses dan pemberian informasi itu sendiri, juga berusaha mencari informasi secara tepat untuk dapat memahami keinginan pasien dan mengatasi setiap keluhan pasien dengan memanfaatkan informasi tersebut. (Sulo,H.R, dkk 2019)

Berdasarkan analisis nilai gap, semua dimensi bernilai negatif, artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh IFRS gap yang paling besar yaitu terdapat pada dimensi *responsiveness*, kemudian diikuti dimensi *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible*. Hasil peringkat dimensi pelayanan yang diperoleh pada penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sumanto, A.,2009) di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.

Menurut Parasuraman (2002), pada suatu perusahaan harus terdapat alokasi nilai kepuasan pada dimensi SERVQUAL pada nilai tertentu, dan apabila dibandingkan dengan hasil penelitian di Instalasi Farmasi RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu akan terlihat seperti

pada tabel VII. Distribusi kepuasan pasien dari hasil penelitian didapatkan daripersentase perbandingan gap pada setiap dimensi dengan total nilai gap.

Menurut kaidah Parasuraman (2002) yang diaplikasikan untuk pelayanan kesehatan apabila dikorelasikan tidak sesuai dengan alokasi nilai kepuasan tersebut. Pada perusahaan dimensi yang dianggap penting adalah *reliability* dan *responsiveness*, sedangkan dalam pelayanan kesehatan tidaklah sama, daya tanggap karyawan dalam melayani pasien dan empati dari karyawan sangat dibutuhkan oleh pasien.

Analisis Kepentingan-Kinerja

Analisis kepentingan-kinerja ini berorientasi kepada kepuasan pasien terhadap jasa yang diberikan, sehingga akan bermanfaat bagi manajemen Instalasi Farmasi RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu untuk merumuskan kebijakan yang lebih baik apabila mempertimbangkan kepentingan pasien dan kinerja ka karyawan.

Hasil perhitungan dari kelima dimensi kualitas pelayanan kemudian dirata-rata untuk menentukan titik-titik perpotongan yang

memisahkan kuadran-kuadran yang ada dalam diagram kartesius. Sumbu x merupakan kepentingan, dan sumbu y merupakan kinerja. Titik perpotongan antara sumbu x dan sumbu y merupakan nilai rata-rata sumbu x yaitu 2,84, dan sumbu y nilai rata-rata 2,81

Dimensi *Tangibles* dan *Assurance* termasuk dalam kuadran B, artinya dimensi ini telah berhasil dilaksanakan oleh IFRS, sehingga wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan pasien. Dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* masuk ke dalam kuadran C, dimana dimensi pelayanannya dinilai kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaannya menunjukkan kinerja yang rendah. Walaupun dimensi pada kuadran ini dianggap kurang penting bukan berarti harus dihilangkan akan tetapi memiliki prioritas lebih rendah untuk diperbaiki jika dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang terdapat pada kuadran A. Hasil yang diperoleh berdasarkan kepentingan - kinerja menggambarkan bahwa tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada pasien., walaupun dari hasil penelitian masih terdapat gap pada semua dimensi, yang artinya masih terdapat ketidakpuasan pada pelayanan IFRS PKU Muhammadiyah Delanggu, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sulo *et al.*, 2019)

KESIMPULAN

Terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu. Bila dilihat dari keseluruhan dimensi terhadap keseluruhan responden nilai gap negatif terbesar adalah

pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) (-0,35) sedangkan nilai gap negatif terkecil adalah pada dimensi keandaalan (*Reliability*) (-0,18). Gap pada seluruh dimensi pada keseluruhan responden bernilai negatif, yang berarti pelayanan Instalasi Farmasi yang berarti pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Delanggu belum dapat memenuhi harapan pasien, sehingga pasien belum puas terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Delanggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin Jr, J., Taylor, S.A., 1994. SERPERF Versus SERVQUAL: reconciling Performance based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing* 58, 125-131.
- Notoatmodjo S. 2012. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sriwong, T.B., 2004. Application of Quality Gap Model to Measure the Quality of Pharmacist Service in Retail Pharmacy Setting: An Examination of Expectation and Perception. *Journal of Pharmacy* 5.
- Sulo, H.R., Hartono, E., Oetari, R.A., 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung* 5, 81-90.
- Sumanto, A., 2009. Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek. Tesis.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press, New York.