

## BAB 6

### PEMBAHASAN

#### 6.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang dan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan resep yang dilakukan di instalasi farmasi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang. Pada penelitian ini cara pemilihan sampel pasien menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan sampel pasien pada penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan oleh peneliti dengan besar sampel pasien pada penelitian ini sebesar 100 sampel. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien dan/atau pengantarnya yang sedang menunggu pelayanan resep di ruang tunggu depo farmasi 3 Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang selama Bulan Juli 2015. Pengambilan data dilakukan setiap hari mulai pukul 10.00 WIB-13.00 WIB.

Berdasarkan tabel 5.1 rentang usia responden mulai dari usia 16-25 tahun sebanyak 8% (8 orang), rentang usia 26-33 tahun sebanyak 13% (13 orang), rentang usia 34-41 tahun sebanyak 21% (21 orang) dan yang paling banyak adalah usia >41 tahun yaitu sebanyak 58% (58 orang). Berdasarkan karakteristik usia responden dapat diketahui bahwa responden dengan usia >41 tahun memiliki jumlah yang paling banyak, sehingga akan mempengaruhi hasil analisis kepuasan. Konsumen yang sering melakukan komplain cenderung pada usia yang muda dan

mempunyai pendapatan yang tinggi dan berpendidikan tinggi (Mowen *et al.*, 2002). Usia seseorang dapat mempengaruhi selera seseorang terhadap suatu barang atau jasa. Usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam pembuatan keputusan dan menjaga segala sesuatu, seperti barang dan jasa, sebagai sesuatu yang baru. Hal tersebut disebabkan oleh usia yang berpengaruh terhadap kecepatan seseorang dalam menerima sesuatu yang baru (Kotler 2003).

Karakteristik responden selanjutnya ialah jenis kelamin, seperti dalam tabel 5.2 dan gambar 5.2 didapatkan jumlah responden laki-laki sebanyak 34% (34 orang) dan responden perempuan sebanyak 66% (66 orang). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada kepuasan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu kepuasan laki-laki cenderung lebih tinggi dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

Berdasarkan tabel 5.3 dan gambar 5.3 dapat diketahui jenis pekerjaan responden, yaitu 4% (4 orang) sebagai PNS, pegawai swasta 19% (19 orang), wiraswasta 35% (35 orang), TNI/POLRI 1% (1 orang), pelajar/mahasiswa 5% (5 orang), dan lainnya sebanyak 36% (36 orang). Jenis pekerjaan konsumen memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat digunakan untuk memperkirakan minat terhadap suatu tingkat yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain (Mowen *et al.*, 2002).

Menurut tabel 5.4 dan gambar 5.4 tentang karakteristik responden berdasarkan rentang penghasilan dapat diketahui sebagian besar responden 47% (47 orang) memiliki rentang penghasilan antara Rp1.000.000,00- Rp3.000.000,00. Sebanyak 45% (45 orang) memiliki penghasilan dibawah Rp1.000.000,00 dan 8% (8 orang) berpenghasilan sebanyak >Rp.3.000.000,00. Konsumen yang melakukan tindakan komplain cenderung berpendidikan tinggi, penghasilan lebih tinggi dari nilai rata-rata. Semakin banyak komplain yang muncul menunjukkan bahwa konsumen semakin tidak puas (Gunarsa, 2008).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan program IBM SPSS 20. Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 5.5 yang telah dilakukan pada 20 pernyataan untuk nilai harapan dan perlakuan, kuesioner ini dianggap valid karena nilai korelasi (sig (2-tailed)) < taraf signifikan ( ) sebesar 0,05 atau nilai R hitung > R tabel (0,361). Sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terdapat pada tabel 5.6 semua pernyataan dianggap reliabel, karena memenuhi kriteria uji reliabilitas, yaitu nilai *cronbach's alpha* pada nilai harapan sebesar 0,760 dan pada nilai perlakuan sebesar 0,768 yang lebih besar dari koefisien alpha yaitu 0,6.

Berdasarkan penilaian kepuasan dengan metode *importance-performance analysis* yang terdapat pada tabel 5.7 dapat diketahui poin-poin yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. *Tangible 1* yaitu terkait ruang dan kursi tunggu yang nyaman dan memadai mendapatkan nilai rata-rata harapan responden sebesar 4,1 dan nilai rata-rata perilaku sebesar 3,92. Dari nilai tersebut kemudian didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 95,61%. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian pelayanan

*tangible 1* ini memenuhi harapan responden sebesar 95,61% dan nilai perlakuan yang didapatkan lebih rendah dari nilai harapan, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa perlakuan yang diterima tidak sesuai dengan harapan responden. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden saat memberikan kuesioner, responden merasa kapasitas tempat duduk yang disediakan tidak mencukupi dibandingkan dengan jumlah pasien dan/atau pengantarnya yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan resep. *Tangible 2* tentang ruang tunggu bersih dan rapi mendapat rata-rata nilai harapan sebesar 4,05 dan rata-rata nilai perlakuan sebesar 4,42 kemudian hasil perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 109,14%. Nilai tingkat kesesuaian yang didapatkan melebihi 100% karena nilai perlakuan lebih tinggi dari harapan, sehingga dapat diartikan bahwa responden merasa puas terkait dengan kebersihan dan kerapian ruang tunggu. *Tangible 3* tentang kelayakan fasilitas ruang tunggu mendapat nilai rata-rata harapan sebesar 3,98 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,89. Berdasarkan nilai tersebut didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,74%, hal ini dapat diartikan bahwa *tangible 3* hanya memenuhi harapan responden sebesar 97,74%. Nilai perlakuan yang diterima lebih rendah dari harapan, hal ini menunjukkan perlakuan yang diterima responden tidak sesuai dengan harapan terkait kelayakan fasilitas ruang tunggu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan saat memberikan kuesioner, responden merasa bahwa tempat duduk yang disediakan kurang nyaman terutama untuk para lansia, selain itu terdapat fasilitas televisi namun tidak digunakan, padahal menurut responden dengan menonton televisi dapat mengurangi kejenuhan ketika mengantri. *Tangible 4* yaitu terkait penampilan petugas yang rapi dan bersih

mendapat nilai rata-rata harapan sebesar 3,65, nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,2, dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 115,07%. Tingkat kesesuaian yang didapatkan melebihi 100% dan nilai perlakuan yang lebih tinggi dari nilai harapan menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima melebihi harapan responden.

Perbandingan nilai rata-rata harapan dan perlakuan pada tiap pernyataan dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada gambar 5.5. Berdasarkan kuadran kartesius tersebut dengan titik potong (4.11,3.95), dapat dilihat bahwa pada kuadran I (tidak puas tapi penting) terdapat titik potong nilai harapan dan perlakuan dari *tangible* 1 dan 3, hal ini berarti responden merasa penting untuk dilakukan perbaikan terkait kenyamanan ruang tunggu dan penambahan kursi tunggu agar mampu menampung semua pasien dan/atau pengantarnya yang sedang menunggu pelayanan resep, selain itu kelayakan fasilitas ruang tunggu juga perlu diperhatikan seperti kursi tunggu yang kurang nyaman terutama untuk pasien lansia dan fasilitas lain seperti televisi yang tersedia namun tidak dinyalakan, hal ini perlu diperhatikan agar pasien atau pengantarnya yang sedang mengantri tidak merasa bosan. Kepuasan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) terkait dengan rasa nyaman. Kenyamanan/rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah dan nyeri) (Kolcaba, 2003). Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat *tangible* 2, hal ini berarti pada dimensi tersebut responden merasa kebersihan dan kerapian ruang tunggu adalah hal yang penting dan responden merasa puas, dengan demikian sudah selayaknya

agar kebersihan dan kerapian ruang tunggu tetap dipertahankan. Dalam kehidupan sehari-hari kebersihan merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Kebersihan akan mempengaruhi kesehatan dan psikis seseorang (Maslow, 1994). Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) tidak terdapat titik potong pada kuadran ini. Pada kuadran IV (puas tapi tidak penting) terdapat *tangible* 4, hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas instalasi farmasi memiliki prioritas yang rendah menurut responden, namun responden merasa puas.

Penilaian kepuasan pada dimensi *reliability* dengan metode *importance-performance analysis* terdapat pada tabel 5.8. Pada *reliability* 1 tentang waktu pelayanan selama jam kerja memperoleh nilai rata-rata harapan 4,34 dan rata-rata nilai perlakuan 2,91 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 67,05%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima pada *tangible* 1 tidak sesuai dengan harapan responden. Responden merasa tidak puas dengan waktu pelayanan yang dinilai terlalu lama menurut responden. Responden berharap waktu pelayanan tidak terlalu lama, namun beberapa pasien dan/atau pengantarnya yang sudah mengetahui jenis obat yang diterima adalah obat racikan dapat menerima lamanya waktu pelayanan. *Reliability* 2 tentang kemampuan petugas dalam menjawab/mengatasi keluhan memperoleh nilai rata-rata harapan sebesar 3,89 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,74 dari nilai tersebut didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 96,14%. Harapan responden hanya terpenuhi sebesar 96,14% karena nilai perlakuan yang diterima lebih rendah dari harapan responden terkait kemampuan petugas dalam menjawab/mengatasi keluhan. Keluhan yang sering disampaikan responden kepada petugas instalasi farmasi biasanya terkait

ketersediaan obat yang diresepkan sebelumnya. Responden merasa jawaban yang diberikan petugas instalasi farmasi terkait keluhan pasien belum memuaskan. Penilaian terhadap *reliability* 3 tentang kelengkapan obat yang diresepkan mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,78 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,19 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 87,66%. Hal tersebut berarti pelayanan *reliability* 3 hanya memenuhi harapan responden sebesar 87,66%, karena nilai perlakuan yang diterima lebih rendah dari harapan responden terkait ketersediaan obat yang diresepkan, sehingga responden harus menunggu obat yang diresepkan tersebut hingga tersedia. *Reliability* 4 yaitu tentang kemampuan petugas menjelaskan dengan baik dan jelas cara penggunaan obat mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,08 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,91 berdasarkan nilai tersebut didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 95,83% yang berarti nilai perlakuan yang didapatkan lebih rendah dari nilai harapan, karena responden merasa penjelasan terkait cara penggunaan obat yang diberikan oleh petugas belum sesuai dengan harapan responden. Menurut responden petugas instalasi farmasi hanya menjelaskan tentang frekuensi minum obat dalam sehari, sehingga beberapa responden merasa masih bingung mengenai waktu minum obat apakah sesudah atau sebelum makan. Namun beberapa responden menyatakan walaupun petugas instalasi farmasi tidak menjelaskan aturan pakai obat mereka tidak merasa bingung karena telah dijelaskan oleh dokter. Menurut peraturan menteri kesehatan nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan farmasi di apotek disebutkan bahwa informasi tentang obat yang disampaikan meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik,

farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari Obat dan lain-lain (Kementerian Kesehatan RI, 2015).

Perbandingan antara nilai rata-rata harapan dan perlakuan pada dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada kuadran kartesius (gambar 5.6). Berdasarkan hasil analisis, didapatkan titik potong (3.69,4,27). Pada kuadran I (tidak puas tapi penting) terdapat *reliability* 1 yang berarti responden merasa tidak puas terhadap waktu pelayanan yang lebih dari 60 menit, padahal responden merasa bahwa waktu tunggu kurang dari 60 menit adalah hal yang penting. Lamanya waktu tunggu ini disebabkan karena banyaknya resep yang diterima. Jumlah resep yang diterima depo farmasi 3 dalam satu hari rata-rata sebanyak 240 resep, sedangkan jumlah petugas yang melayani hanya sebanyak 11 orang. Jumlah yang tidak seimbang antara resep yang diterima dan jumlah petugas yang sedikit menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama. Namun perlu dilakukan perbaikan terhadap waktu pelayanan karena hal ini merupakan prioritas agar waktu pelayanan resep dapat memenuhi standar yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan No.129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit pada bagian farmasi di sebutkan bahwa lama waktu pelayanan resep obat jadi adalah  $\leq 30$  menit dan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit (Departemen Kesehatan RI, 2008). Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat *reliability* 3 yang berarti responden merasa puas terhadap kelengkapan obat yang diresepkan, dan hal ini merupakan hal yang penting bagi pasien, sehingga pasien tidak perlu sering kembali untuk mengecek apakah obat yang diresepkan sudah tersedia atau belum dan efektivitas

terapi dapat tercapai. Hasil ini sesuai dengan peraturan menteri kesehatan No.35 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian, yaitu penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di apotek harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) tidak terdapat titik potong. Pada kuadran IV (puas tapi tidak penting) terdapat *reliability* 2 dan 4, hal ini dapat diartikan bahwa responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam menjawab/mengatasi keluhan serta kemampuan petugas untuk menjelaskan cara penggunaan obat dengan baik dan jelas. Namun responden merasa bahwa hal tersebut tidaklah penting bagi responden.

Hasil analisis berdasarkan metode *importance-performance analysis* pada dimensi *responsiveness* terdapat pada tabel 5.9. Hasil analisis menunjukkan pada *responsiveness* 1 tentang kecekatan petugas instalasi farmasi dalam menyiapkan obat mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,1 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,04 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 98,54%. Nilai perlakuan yang didapatkan lebih rendah dari nilai harapan, sehingga tingkat kesesuaian yang didapatkan kurang dari 100%. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima belum sesuai dengan harapan responden. Menurut wawancara yang dilakukan saat mengisi kuesioner, beberapa responden mengatakan bahwa apabila petugas lebih cekatan, maka waktu tunggu akan menjadi lebih singkat. *Responsiveness* 2 tentang petugas menanggapi keluhan/komplain mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 3,95 dan nilai rata-

rata perlakuan sebesar 3,79 sehingga tingkat kesesuaian dihitung sebesar 95,95%. Berdasarkan nilai perlakuan yang lebih rendah dari nilai harapan serta tingkat kesesuaian yang kurang dari 100% maka dapat dikatakan bahwa perlakuan yang diterima responden belum sesuai dengan harapan responden. Menurut beberapa responden ada beberapa petugas instalasi farmasi yang tidak menghiraukan keluhan/komplain dari pasien dan/atau pengantarnya, biasanya keluhan ini terkait obat yang tidak tersedia dan dirasakan oleh responden yang baru pertama kali menebus resep di instalasi farmasi Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang. Hasil analisis *responsiveness* 3 tentang petugas melayani sesuai dengan nomor antrian menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan sebesar 4,59 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,8 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 104,58%. Nilai tingkat kesesuaian yang didapatkan lebih dari 100%, karena nilai perlakuan yang lebih tinggi dari nilai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima melebihi harapan yang diinginkan oleh responden. Menurut responden petugas instalasi farmasi selalu memberikan nomor antrian, dan memanggil secara berurutan sehingga mereka tidak khawatir ada pasien dan/atau pengantarnya yang mendahului antrian. *Responsiveness* 4 tentang petugas langsung menjelaskan aturan pakai obat mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 3,98 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,6 sehingga hasil perhitungan tingkat kesesuaian didapatkan sebesar 90,45%. Nilai tingkat kesesuaian tersebut kurang dari 100%, karena nilai perlakuan yang lebih rendah dari nilai harapan. Hasil tersebut disebabkan karena perlakuan yang diterima tidak sesuai dengan harapan responden. Menurut beberapa responden petugas instalasi farmasi terkadang baru

menjelaskan aturan pakai obat jika pasien atau pengantarnya bertanya, namun jika tidak bertanya obat diberikan begitu saja tanpa penjelasan. Hal ini disebabkan karena banyaknya pasien yang harus dilayani dan kondisi depo farmasi 3 yang ramai, sehingga keadaan tidak kondusif untuk memberikan informasi obat yang sesuai standar. Menurut standar pelayanan farmasi dalam peraturan menteri kesehatan nomor 35 tahun 2014 tentang standar pelayanan farmasi di apotek memberikan obat harus disertai dengan penjelasan. Pemberian informasi tentang penggunaan obat merupakan bagian dari pelayanan farmasi klinik dalam hal dispensing dan konseling. Dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat. Memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal yang terkait dengan obat antara lain manfaat obat, makanan dan minuman yang harus dihindari, kemungkinan efek samping, cara penyimpanan obat dan lain-lain. Konseling dilakukan kepada pasien kondisi khusus (pediatri, geriatri, gangguan fungsi hati dan/atau ginjal, ibu hamil dan menyusui), pasien dengan terapi jangka panjang/penyakit kronis (misalnya: TB, DM, AIDS, epilepsi), pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus (penggunaan kortikosteroid dengan tapering down/off), pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi sempit (digoksin, fenitoin, teofilin), pasien dengan polifarmasi, pasien menerima beberapa obat untuk indikasi penyakit yang sama, dalam kelompok ini juga termasuk pemberian lebih dari satu obat untuk penyakit yang diketahui dapat disembuhkan dengan satu jenis obat, dan pasien dengan tingkat kepatuhan rendah (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan gambar 5.7 kuadran kartesius dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan titik potong (4.06,4.16) dapat dilihat bahwa pada kuadran I (tidak puas tapi penting) tidak terdapat titik potong, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada prioritas perbaikan pada masing-masing poin pada dimensi ini. Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat *responsiveness* 3, dapat diartikan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang sesuai dengan nomor antrian. Responden merasa hal ini sangatlah penting, karena responden dilayani sesuai dengan urutan datang, sehingga hal ini perlu dipertahankan dan sesuai dengan peraturan menteri kesehatan nomor 35 tahun 2014. Memanggil pasien sesuai dengan urutan nomor tunggu termasuk dalam pelayanan farmasi klinik pada bagian dispensing (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) terdapat *responsiveness* 1, 2 dan 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas dalam kecekatan menyiapkan obat, menanggapi keluhan/komplain dan memberikan penjelasan tentang aturan pakai obat dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap), namun responden merasa bahwa hal tersebut tidaklah penting dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sehingga bukan menjadi prioritas.

Hasil analisis kepuasan dengan metode *importance-performance* analysis pada dimensi *assurance* terdapat pada tabel 5.10. *Assurance* 1 tentang petugas memberikan obat sesuai yang diresepkan nilai rata-rata harapan didapatkan sebesar 4,82 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,85 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 100,62%. Berdasarkan nilai yang didapatkan tersebut dapat diartikan bahwa perlakuan yang diterima responden melebihi harapan, yaitu obat

yang diberikan selalu sesuai dengan yang diresepkan. Menurut responden petugas instalasi farmasi selalu mencocokkan nomor antrian dengan nama pasien beserta obatnya, sehingga tidak ada kesalahan dalam pemberian obat. *Assurance* 2 tentang petugas menuliskan aturan pakai obat dengan jelas mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,71 dan nilai rata-rata perlakuan 4,71 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 100,00%. Nilai tersebut menunjukkan perlakuan yang diterima responden sesuai dengan harapan mereka. Menurut responden petugas selalu menuliskan aturan pakai obat dengan jelas, sehingga responden dapat memahami aturan pakai obat yang dituliskan. *Assurance* 3 tentang petugas menyerahkan obat dalam keadaan baik memperoleh nilai rata-rata 4,82 dan nilai rata-rata 4,88. Berdasarkan nilai tersebut didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 101,24%. Berdasarkan nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden menerima perlakuan yang melebihi harapan mereka. Responden mengatakan bahwa obat yang diterima selalu dalam keadaan baik, tidak kadaluarsa dan terbungkus plastik dengan baik dan bersih. Hal tersebut sesuai dengan kegiatan dispensing yang termasuk dalam pelayanan farmasi klinik, yaitu menghitung kebutuhan jumlah obat sesuai dengan resep, mengambil obat yang dibutuhkan pada rak penyimpanan dengan memperhatikan nama obat, tanggal kadaluarsa dan keadaan fisik obat (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Pernyataan tentang obat tidak tertukar dengan pasien lain yang merupakan *assurance* 4 mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,83. Nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,87 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 100,83%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah merasa puas, dan responden menyatakan bahwa obat yang diterima tidak pernah

tertukar dengan pasien lain. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan no. 35 tahun 2014 dalam kegiatan dispensing disebutkan setelah menyiapkan obat harus dilakukan pemeriksaan kembali mengenai penulisan nama pasien pada etiket serta memeriksa ulang identitas dan alamat pasien sebelum menyerahkan obat kepada pasien dan/atau pengantarnya.

Perbandingan antara nilai rata-rata harapan dan perlakuan dimensi *assurance* (jaminan) terdapat pada gambar 5.8. Berdasarkan diagram kuartesius dengan titik potong (4.83,4.80) tersebut pada kuadran I (tidak puas tapi penting) tidak terdapat titik potong, sehingga tidak ada prioritas perbaikan dalam dimensi ini. Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat *assurance* 1, 3, dan 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa bahwa pelayanan terkait memberikan obat sesuai dengan resep, petugas menyerahkan obat dalam keadaan baik, dan obat tidak tertukar dengan pasien lain merupakan hal yang penting dan responden merasa puas dalam perlakuannya. Pelayanan terkait hal tersebut harus dipertahankan karena merupakan bagian dari standar pelayanan kefarmasian tentang keselamatan pasien seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) terdapat *assurance* 2 tentang petugas menuliskan aturan pakai obat dengan jelas. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan pelayanan ini namun bukanlah hal yang penting, sehingga bukan merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan. Pada kuadran IV (puas dan tidak penting) tidak terdapat titik potong, sehingga tidak ada pernyataan pada kuadran ini.

Berdasarkan tabel 5.11 tentang hasil analisis kepuasan dengan metode *importance-performance analysis* pada dimensi *empathy* dapat dijabarkan bahwa *empathy 1* tentang petugas melayani dengan ramah dan sopan memperoleh nilai rata-rata harapan sebesar 4,16, nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,97 dan tingkat kesesuaian sebesar 95,43%. Berdasarkan nilai perlakuan yang lebih rendah dari nilai harapan, didapatkan tingkat kesesuaian yang kurang dari 100%, hal tersebut menunjukkan perlakuan yang diterima responden tidak sesuai dengan harapan responden terkait keramahan serta kesopanan petugas instalasi farmasi. Beberapa responden merasa petugas kurang ramah dan kurang senyum dalam melayani. Padahal menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 35 tahun 2014 penyerahan obat kepada pasien hendaklah dilakukan dengan cara yang baik, mengingat pasien dalam kondisi tidak sehat mungkin emosinya tidak stabil. *Empathy 2* tentang petugas memperlakukan pasien dengan setara memperoleh nilai rata-rata harapan 4,52 dan nilai rata-rata perlakuan 4,7 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian 103,98%. Responden telah mendapatkan perlakuan yang melebihi harapannya, karena semua pasien diperlakukan dengan setara tanpa membedakan. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan resep yang dilakukan dengan memberikan nomor antrian dan memanggil sesuai dengan nomor antriannya masing-masing. Hasil analisis *empathy 3* tentang petugas dengan sabar mengatasi masalah/keluhan mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,04, nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,08 dan tingkat kesesuaian sebesar 100,99%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden mendapat perlakuan yang melebihi harapan mereka terkait kesabaran petugas dalam mengatasi keluhan/komplain yang disampaikan responden. *Empathy*

4 tentang petugas memberikan solusi atas masalah/keluhan mendapatkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,08 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,18. Berdasarkan nilai tersebut tingkat kesesuaian didapatkan sebesar 102,45%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden mendapatkan perlakuan yang melebihi harapan terkait petugas yang memberikan solusi atas keluhan/komplain. Menurut beberapa responden walaupun petugas kurang cekatan dalam mengatasi keluhan/komplain, tetapi petugas selalu memberikan solusi apabila ada keluhan/komplain dari pasien dan/atau pengantarnya.

Nilai rata-rata harapan dan perlakuan dimensi *empathy* (empati) selanjutnya diplotkan dalam kuadran kartesius seperti pada gambar 5.9 dengan titik potong (4.23,4.20). Pada kuadran I (tidak puas tapi penting) tidak terdapat perpotongan, sehingga tidak ada prioritas perbaikan pada dimensi ini. Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat *empathy* 2, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden merasa puas terhadap petugas yang memperlakukan pasien secara setara dan tidak membedakan, dan responden juga merasa bahwa hal ini penting, sehingga pelayanan ini perlu dipertahankan. Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) terdapat *empathy* 1, 3 dan 4. Pada pelayanan terkait keramahan petugas, sikap petugas dengan sabar mengatasi keluhan, serta petugas memberikan solusi atas masalah/keluhan responden merasa tidak puas, tetapi responden merasa hal ini tidak penting sehingga bukan menjadi prioritas.

Hasil analisis kepuasan berdasarkan metode *importance-performance analysis* secara keseluruhan pada dimensi *SERVQUAL* dapat dilihat pada tabel 5.11. Berdasarkan hasil analisis tersebut dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai

rata-rata harapan sebesar 3,95 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,11. Sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 104,05%. Secara keseluruhan responden merasa perlakuan yang diterima pada dimensi tangible (bukti fisik) sudah melebihi harapan. Dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,27 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 3,69, berdasarkan nilai tersebut dihitung tingkat kesesuaian sebesar 86,42%. Secara keseluruhan perlakuan yang diterima responden masih belum sesuai dengan harapan responden. Hasil analisis keseluruhan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan sebesar 4,16 dan nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,06, jadi didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 97,60%. Secara keseluruhan nilai perlakuan yang diterima responden lebih rendah dari nilai harapan, dan hal ini menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima tidak sesuai dengan harapan responden. Dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,8, nilai rata-rata perlakuan sebesar 4,83 sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 100,63% nilai tersebut menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima melebihi harapan responden. Dimensi terakhir yaitu *empathy* (empati) memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,2 dan nilai rata-rata perlakuan 4,23, sehingga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 100,71% nilai tersebut menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima melebihi harapan responden.

Pada gambar 5.10 terdapat kuadran kartesius kelima dimensi *SERVQUAL* dengan titik potong (4,18,4,28). Pada kuadran I (tidak puas tapi penting) terdapat dimensi *reliability* (keandalan), sehingga merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan pada dimensi ini. Pada kuadran II (puas dan penting) terdapat dimensi

*assurance* (jaminan). Responden merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi ini dan responden merasa bahwa setiap pernyataan pada dimensi ini adalah penting, sehingga pelayanan dalam dimensi ini perlu dipertahankan. Pada kuadran III (tidak puas dan tidak penting) terdapat dimensi *tangible* (bukti fisik), dan *responsiveness* (daya tanggap), hal ini berarti responden masih merasa kurang puas terhadap ketiga dimensi ini apabila dibandingkan dengan dimensi lain, namun perbaikan pada dimensi-dimensi ini bukanlah menjadi prioritas karena menurut responden tidak penting. Pada kuadran IV (puas tapi tidak penting) terdapat dimensi *empathy* (empati) yang berarti responden merasa puas pada dimensi ini namun bagi responden hal tersebut tidaklah penting.

Hasil dari penelitian ini dianalisis berdasarkan rumus indeks kepuasan pelanggan (IKP) yang dihitung dengan rumus  $T/5H \times 100\%$  dimana T adalah nilai total dari perkalian H dan P pada tiap dimensi, dan H adalah nilai total nilai harapan pada tiap dimensi. Hasil dari perhitungan nilai IKP dapat diinterpretasikan sebagai berikut (Bothe, K.R., 1996):

0,81-1,00 : Konsumen sangat puas

0,66-0,80 : Konsumen puas

0,51-0,65 : Konsumen cukup puas

0,35-0,50 : Konsumen kurang puas

0,00-0,34 : Konsumen tidak puas

Nilai kepuasan berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yang terdapat pada tabel 5.7 secara keseluruhan mendapatkan

nilai IKP sebesar 0,82 atau 82,11% yang berarti responden merasa sangat puas dengan keseluruhan pelayanan resep berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik).

Hasil analisis dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada tabel 5.8. Nilai kepuasan dimensi ini dihitung dengan rumus IKP, dan didapatkan nilai 73,91% atau 0,74 yang berarti secara keseluruhan responden merasa puas pada dimensi *reliability* (keandalan).

Data hasil analisis dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai kepuasan secara keseluruhan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang dihitung dengan menggunakan rumus IKP mendapatkan nilai sebesar 81,70% atau 0,82 yang berarti responden merasa sangat puas pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

Hasil analisis nilai kepuasan dimensi *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada tabel 5.10. Nilai kepuasan responden secara keseluruhan terhadap dimensi *assurance* (jaminan) berdasarkan IKP didapatkan sebesar 96,56% atau 0,97. Berdasarkan nilai tersebut maka responden dapat diartikan sangat puas.

Pada tabel 5.11 terdapat hasil analisis kepuasan berdasarkan dimensi *empathy* (empati). Hasil analisis keseluruhan berdasarkan IKP didapatkan nilai sebesar 0,85 yang berarti secara keseluruhan dimensi *empathy* (empati) responden merasa sangat puas.

Hasil analisis juga dilakukan pada keseluruhan dimensi *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dihitung kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan resep pada semua dimensi yaitu sebesar 84,03% atau 0,84 yang masuk dalam kategori responden sangat puas.

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan BPJS Kesehatan merasa sangat puas terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang yang merupakan rumah sakit milik TNI. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan dan Rumah Sakit Permata Medika Semarang yang menyatakan bahwa kepuasan pasien rendah terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Adanya perbedaan hasil ini disebabkan karena perilaku disiplin yang tinggi di wilayah militer, sehingga perlakuan yang diberikan kepada pasien lebih memuaskan.

### **6.2 Implikasi dalam Bidang Kefarmasian**

Hasil penelitian yang berjudul "Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan terhadap Pelayanan Resep (Studi dilakukan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang) ini bermanfaat bagi bidang farmasi komunitas yaitu dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen agar dapat memberikan pelayanan farmasi yang sesuai dengan harapan pasien, sehingga pasien terutama pasien rawat jalan BPJS kesehatan akan merasa lebih puas dengan pelayanan resep yang diterimanya. Selain itu dengan adanya masukan berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang dapat melakukan perbaikan pada pelayanan resep sehingga akan meningkatkan mutu dan kualitas dari Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen Malang.

### **6.3 Keterbatasan Penelitian**

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dalam penelitian ini pengambilan data diambil pada pukul 10.00-13.00 WIB padahal pelayanan di depo

farmasi 3 sudah dimulai sejak pukul 07.00-14.00 WIB, sehingga pengambilan data kurang mewakili pasien yang mengantri saat pagi hari. Selain itu penelitian ini hanya dilakukan pada Bulan Juli 2015 saja, sehingga distribusi kurang merepresentasikan kepuasan seluruh sampel.

Keterbatasan lainnya adalah dalam penelitian ini peneliti tidak menjelaskan tentang hak pasien atau pengantarnya untuk dilayani langsung oleh apoteker, sehingga responden tidak tahu tentang haknya tersebut dan siapa petugas yang melayani.

Dalam pelaksanaannya peneliti mengalami kesulitan saat proses pengambilan data di ruang tunggu depo farmasi 3 yang sangat ramai, sehingga sulit dan butuh waktu cukup lama untuk menjelaskan cara pengisian kuesioner, namun peneliti berusaha untuk menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan membantu responden untuk mengisikan kuesioner.