

# Hubungan Mutu Pelayanan Metode *Servqual* Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr.H.Abdul Moeloek

Hari Purwanto

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati

## Abstrak

Mutu pelayanan di Instalasi Farmasi dapat diukur dengan memperhatikan 5 dimensi *servqual* yaitu: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Dari hasil presurvei di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung didapatkan adanya 21 pengaduan melalui SMS *center* atas buruknya pelayanan Farmasi dan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Farmasi pada kurun waktu satu tahun terakhir. Tujuan penelitian mengetahui hubungan mutu pelayanan metode *servqual* dengan kepuasan pasien BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Penelitian dilakukan secara observasional analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Sampel sebanyak 307 responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Analisis dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden yang menyatakan puas (200 responden, 65%) atas mutu farmasi lebih banyak dibanding yang tidak puas (107 responden). Dilihat dari 5 dimensi mutu kebanyakan responden menjawab mutu pelayanan sudah baik yaitu daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 212 pasien menyatakan baik (69%), jaminan (*assurance*) sebesar 197 responden (64%), kehandalan (*reliability*) yaitu 180 responden (58,6%), empati (*emphaty*) yaitu 222 responden (72,3%), bukti fisik (*tangible*) yaitu 266 responden (86,6%). Hasil Uji *chi-square* menunjukkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ( $p=0,134$ ), jaminan (*assurance*) ( $p=0,046$ ), kehandalan (*reliability*) ( $p=0,234$ ), empati (*emphaty*) ( $p=0,003$ ) dan bukti fisik (*tangible*) ( $p=0,721$ ).

Simpulan, Lebih dari 50% dari responden menyatakan puas atas pelayanan Instalasi Farmasi dan mutu pelayanan dinilai dari lima dimensi baik. Terdapat hubungan bermakna mutu pelayanan dimensi Empati dan jaminan terhadap kepuasan pasien. Saran, Petugas farmasi dapat menunjukkan sifat empati terhadap pasien dengan selalu melayani dengan senyum, sapa dan salam. Dapat memberikan penjelasan tentang obat se detail mungkin sampai pasien mengerti. dan Untuk penelitian selanjutnya hendaknya lebih memperhatikan karakteristik responden.

**Kata kunci :** Metode *Servqual*, Mutu pelayanan, kepuasan, instalasi farmasi

## *The Correlation Of Servqual Method For Quality Service With The Satisfaction Of BPJS Patients At Pharmacy Instalation RSUD Dr.H.Abdul Moeloek*

### Abstract

*Quality of service in the pharmacy installation can be measured by observing the five dimensions servqual: responsiveness, assurance, reliability, empathy and tangibles. From presurvei in Pharmacy Installation Dr. H. Abdul Moeloek Lampung obtained the 21 complaints through SMS center on Pharmaceuticals and bad service are not satisfied with the services of Pharmacy Installation at the period of the last year. Objective to know the correlation of servqual method for quality service with the satisfaction of BPJS patients at Pharmacy Instalation RSUD Dr.H.Abdul Moeloek*

*The study was conducted observational analytic with cross sectional approach. A sample of 307 respondents was taken by accidental sampling technique. Analysis by chi-square test. The results showed the number of respondents who said they were satisfied (200 respondents, 65%) of pharmaceutical quality more than those who are not satisfied (107 respondents). from 5 dimensions of servqual most of the respondents said the quality of service has been good, that responsiveness of 212 patients (69%), assurance of 197 respondents (64%), reliability of 180 respondents (58, 6%), empathy of 222 respondents (72.3%) and tangible of 266 respondents (86.6%). The results of chi-square test signify the dimensions of responsiveness ( $p = 0.134$ ), assurance ( $p = 0.046$ ), reliability ( $p = 0.234$ ), empathy ( $p = 0.003$ ) and tangible ( $p = 0.721$ ).*

*Conclusion, More than 50% of BPJS respondents expressed satisfaction with the services and quality of Pharmacy Installation with servqual methods. There are significant relationship between The service quality (Emphaty and assurance) and satisfaction. Suggestion, officers can demonstrate the nature of empathy towards patients with always serve with a smile, greetings and salutations. Can provide an explanation of the drug as much detail as possible to patients understand. and for further research should pay more attention to the characteristics of the respondents.*

*Keywords : Servqual methods, service quality, satisfaction, pharmacy service*

## **Pendahuluan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya.<sup>1</sup> Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi pasien terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan pasien tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami.<sup>2</sup> Pasien akan puas bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya, sebaliknya pasien akan kecewa bila pelayanan yang dirasakan di bawah harapannya.<sup>1</sup> Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi ini disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur kualitas pelayanan.<sup>2</sup>

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang mememanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mendukung hal tersebut.<sup>2</sup> Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. pelayanan kesehatan merupakan bentuk dari pelayanan rumah sakit untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.<sup>3</sup>

Rumah sakit sebagai suatu unit pelayanan kesehatan seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai. Pelayanan yang bermutu merupakan isu yang paling kompleks dalam dunia pelayanan kesehatan. Ruang lingkupnya sangat luas, mulai dari kemungkinan derajat kesempurnaan teknik intervensi klinik, sampai pada peranannya dalam menurunkan angka morbiditas dan mortalitas. Salah satu aspek tersebut adalah bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari obat. Oleh karena itu rumah sakit harus mempunyai unit yang berwenang untuk mengatur dan mengelola segala hal yang berkaitan dengan obat. Unit yang berwenang ini secara struktural menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 553/Menkes/Sk/1994 Disebut Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan bagian dari rumah sakit yang berada di bawah pengawasan dan koordinator wakil penunjang direktur medik.<sup>4</sup>

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu unit atau bagian di rumah sakit, tempat atau fasilitas penyelenggaraan semua fungsi pekerjaan kefarmasian yang mengelola semua aspek obat mulai dari produksi, pengembangan, pelayanan farmasi untuk semua individu pasien, profesionalisme kesehatan, dan program rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Farmasi rumah sakit bertanggung jawab terhadap semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit tersebut. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* atau pelayanan kefarmasian. Tuntutan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit suatu fenomena yang harus di respon oleh manajemen rumah sakit terutama pelayanan farmasi obat yang mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan

kualitas atau mutu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan indikator pelayanan kesehatan yang bermutu berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Berkembangnya suatu rumah sakit pada umumnya tidak terlepas dari penilaian pasien yang merasa puas atas pelayanannya, pasien yang puas tidak hanya akan kembali, tetapi mereka juga akan memberikan informasi terhadap masyarakat.<sup>5</sup>

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan Rumah Sakit Rujukan Provinsi Lampung, yang tidak hanya menerima rujukan dari rumah sakit yang ada disekitar Kota Bandar Lampung, namun juga dari Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Lampung, dengan demikian jumlah pasien meningkat baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap yang memiliki jumlah paling banyak jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Hal tersebut akan berdampak terhadap tingginya jumlah permintaan

terhadap pelayanan resep di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kepuasan pasien merupakan *output* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Minat pasien untuk memakai pelayanan dari pemberi pelayanan yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

#### Metode penelitian

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dengan teknik *accidental sampling*, sampel pada penelitian ini sebanyak 307 responden dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data menggunakan uji *chi-squared* dan *regresi logistic*.

## Hasil

### Karakteristik Responden

#### 1) Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	157	51,1
Perempuan	150	48,9
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 diketahui sebagian besar responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung laki-laki adalah 157 orang (51,1%). Sedangkan responden perempuan adalah 150 orang (48,9%).

#### 2) Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak sekolah	49	16.0
SD	94	30.6
SMP	57	18.6
SMA	90	29.3
Perguruan Tinggi	17	5.5
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui sebagian besar responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung berpendidikan SD sebanyak 94 orang (30,6%). Sedangkan yang paling sedikit adalah Perguruan Tinggi 17 orang (5,5%).

#### 3) Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Farmasi RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tani	88	28.7
Swasta	52	16.9
PNS	15	4.9
Lain-lain	152	49.5
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebagian besar responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memiliki pekerjaan lain – lain sebanyak 152 orang (49,5%). Sedangkan yang paling sedikit memiliki pekerjaan PNS yaitu 15 orang (4,9%).

#### 4) Berdasarkan Umur

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
<20 tahun	42	13.7
20-30 tahun	61	19.9
31-40 tahun	125	40.7
40-50 tahun	57	18.6
> 50 tahun	22	7.2
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 4 diketahui sebagian besar responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung berumur 30 - 40 tahun sebanyak 125 orang (40,7%). Sedangkan yang paling sedikit berumur > 50 tahun yaitu 22 orang (7,2%).

#### Analisa Univariat

Pada analisis data penelitian ini, yaitu menggunakan data kategorik sehingga peringkasan datanya menggunakan distribusi frekuensi dengan ukuran persentase dari proporsi masing – masing variabel yang telah dihitung sebelumnya. Adapun penjelasan lebih dari hasil pengukuran pada masing – masing variabel adalah sebagai berikut

#### 1) Kepuasan Pasien

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Kepuasan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Puas	203	66.1
Tidak puas	104	33.9
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5 diketahui jawaban responden tentang kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung bahwa sebanyak 203 orang (66,1%) menyatakan puas. Sedangkan 104 orang (33,9%) menyatakan tidak puas.

#### 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Daya tanggap</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	216	70.4
Tidak baik	91	29.6
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 6 diketahui jawaban responden tentang Daya tanggap (*responsiveness*) yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebanyak 216 orang (70,4%) menyatakan baik. Sedangkan 91 orang (29,6%) menyatakan tidak baik.

### 3) Jaminan ( *Assurance* )

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jaminan ( *Assurance* ) Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	199	64.8
Tidak baik	108	35.2
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 7 diketahui jawaban responden tentang Jaminan (*assurance*) yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu sebanyak 199 orang (64,8%) menyatakan baik. Sedangkan 108 orang (35,2%) menyatakan tidak baik.

### 4) Kehandalan ( *Reliability* )

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kehandalan ( *Reliability* ) Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Kehandalan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	184	59.9
Tidak baik	123	40.1
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 8 diketahui jawaban responden tentang Kehandalan (*reliability*) yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek

Provinsi Lampung yaitu sebanyak 184 orang (59,9%) menyatakan baik. Sedangkan 123 orang (40,1%) menyatakan tidak baik.

### 5) Empati ( *Emphaty* )

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Empati ( *Emphaty* ) Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul moeloek Provinsi Lampung**

Empati	Jumlah	Persentase (%)
Baik	228	74.3
Tidak baik	79	25.7
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 9 diketahui jawaban responden tentang Empati (*emphaty*) yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu sebanyak 228 orang (74,3%) menyatakan baik. Sedangkan 79 orang (25,7%) menyatakan tidak baik.

6) **Bukti Fisik ( *Tangible* )**

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Bukti fisik ( *Tangible* ) Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Bukti fisik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	270	87.9
Tidak baik	37	12.1
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 10 diketahui jawaban responden tentang Bukti fisik (*tangible*) yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu sebanyak 270 orang (87,9%) menyatakan baik. Sedangkan 37 orang (12,1%) menyatakan tidak baik.

**Analisa Bivariat**

**Tabel 11. Hubungan Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan, Empati, Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

<b>Variabel</b>	<b>Kepuasan</b>				<b>Total</b>		<b>OR CI</b>	<b>p – value</b>
	<b>Puas</b>		<b>Tidak puas</b>		<b>N</b>	<b>%</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>				
Empati							2,275	
Baik	162	71,1	66	28,9	228	100	(1,344-3,850)	0,003
Tidak baik	41	51,9	38	48,1	79	100		
Jaminan							1,695	
Baik	140	70,4	59	29,6	199	100	(1,040-2,673)	0,046
Tidak baik	63	58,3	45	41,7	108	100		
Daya tanggap							1,524	
Baik	149	69,0	67	31,0	216	100	(0,917-2,532)	0,134
Tidak baik	54	59,3	37	40,7	91	100		
Kehandalan							1,378	
Baik	127	69,0	57	31,0	184	100	(0,853-2,226)	0,234
Tidak baik	76	61,8	47	38,2	123	100		
Bukti fisik							1,217	
Baik	180	66,7	90	33,3	270	100	(0,598-2,478)	0,721
Tidak baik	23	62,2	14	37,8	37	100		

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel empati diketahui 228 responden menyatakan baik terhadap empati (*emphaty*), 162 responden (71,1%) menyatakan puas dan 66 responden (28,9%) menyatakan tidak puas. Sedangkan 79 responden menyatakan tidakbaik terhadap empati (*emphaty*), 41 responden (51,9%) menyatakan puas dan 38 responden (48,1%) menyatakan tidak puas. Dari uji *chi-square* didapatkan p value 0,003 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016. Analisis keeratan hubungan dua variabel didapatkan nilai  $OR=2,275$ , artinya responden yang menyatakan empati (*emphaty*) baik yaitu berpeluang sebesar 2,275 merasakan puas. Rentang nilai dengan tingkat kepercayaan 95%  $CI=1,344-3,850$  berarti memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel jaminan diketahui 199 responden yang menyatakan baik terhadap jaminan (*assurance*), 140 responden (70,4%) menyatakan puas dan 59 responden (29,6%) menyatakan tidak puas. Sedangkan 108 responden menyatakan tidakbaik terhadap jaminan (*assurance*), 63 responden (58,3%) menyatakan puas dan 45 responden (41,7%) menyatakan tidak puas. Dari uji *chi-square* didapat p value 0,046 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan antara Jaminan(*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016. Analisis keeratan dua variabel didapatkan nilai

$OR 1,695$  yang artinya responden yang menyatakan jaminan (*assurance*) baik yaitu berpeluang sebesar 1,695 kali merasakan puas. Rentang nilai dengan tingkat kepercayaan 95%  $CI= 1,040-2,763$  berarti memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel daya tanggap diketahui 216 responden menyatakan baik terhadap daya tanggap (*responsiveness*), 149 responden (69,0%) menyatakan puas dan 67 responden (31,0%) menyatakan tidak puas. Sedangkan 91 responden menyatakan tidakbaik terhadap daya tanggap (*responsiveness*), 54 responden (59,3%) menyatakan puas dan 37 responden (40,7%) menyatakan tidak puas.

Dari uji *chi-square* didapatkan p value 0,134 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya tidak ada hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel kehandalan diketahui 184 responden menyatakan baik terhadap kehandalan (*reliability*), 127 responden (69,0%) menyatakan puas dan 57 responden (31,0%) menyatakan tidak puas. Sedangkan 123 responden menyatakan tidakbaik terhadap kehandalan (*reliability*), 76 responden (61,8%) menyatakan puas dan 47 responden (38,2%) menyatakan tidak puas. Dari uji *chi-square* didapatkan p value 0,234 maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang artinya tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel bukti fisik diketahui 270 responden menyatakan baik terhadap bukti fisik (*tangible*), 180 responden (66,7%) menyatakan puas dan 90 responden (33,3%) menyatakan tidak puas. Sedangkan 37 responden menyatakan tidakbaik terhadap bukti fisik (*tangible*), 23 responden (62,2%) menyatakan puas dan 14 responden (37,8%) menyatakan tidak puas. Dari uji *chi-square* didapatkan p value 0,721 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya tidak ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016 .

### **Pembahasan**

#### **Hubungan Empati ( *Empathy* ) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyimpulkan lima dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah dimensi empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yuari Dwi Suprihati dengan judul : Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan.<sup>20</sup>

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai p value  $< \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016. Hasil analisis diperoleh juga nilai OR = 2,275 yang artinya pasien yang menyatakan empati (*emphaty*) baik yaitu berpeluang sebesar 2,275 merasakan puas. Rentang nilai dengan tingkat kepercayaan 95% CI=1,344-3,850 berarti memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menanggapi baik terhadap empati (*emphaty*) yang diberikan petugas farmasi yaitu 228 responden dan sebagian responden tersebut merasakan puas, karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti: petugas farmasi memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan keluarga pasien serta petugas sabar dalam menanggapi pertanyaan dari keluarga pasien. Dari sebagian besar responden yang menyatakan bahwa empati (*emphaty*) baik, ada 66 responden yang merasa tidak puas karena petugas farmasi kurang perhatian dalam memberikan pelayanan kepada keluarga pasien. Sedangkan 79 responden menanggapi tidak baik terhadap kehandalan (*reliability*), 41 responden diantaranya merasa puas karena dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan responden sehingga persepsi mengenai empati oleh masing- masing responden berbeda satu sama lain.

#### **Hubungan Jaminan ( *Assurance* ) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pasuraman, yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari resiko atau keragu-raguan.<sup>2</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuari Dwi Suprihati dengan judul : Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan.

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai  $p$  value  $< \alpha$  ( $0,046 < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan(*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016. Hasil analisis diperoleh juga nilai  $OR = 1,695$  yang artinya pasien yang menyatakan jaminan (*assurance*) baik yaitu berpeluang sebesar 1,695 kali merasakan puas. Rentang nilai dengan tingkat kepercayaan 95%  $CI = 1,040-2,763$  berarti memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik terhadap jaminan (*assurance*) yang dilakukan oleh petugas farmasi yaitu 199 responden dan sebagian besar responden tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan, karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti: keluarga pasien merasa aman

ketika menebus obat, keluarga pasien merasa obat yang diberikan sesuai dengan resep, petugas farmasi selalu ada ketika dibutuhkan dan obat yang diterima dalam kondisi baik. Dari sebagian besar yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) baik tersebut ada 59 responden yang merasa tidak puas atas sikap yang diberikan petugas farmasi seperti: petugas farmasi kurang ramah terhadap pasien atau keluarga pasien. Sedangkan 108 responden menanggapi tidak baik terhadap jaminan (*assurance*), 63 responden diantaranya merasa puas karena dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden sehingga persepsi mengenai jaminan oleh masing-masing responden berbeda .

### **Hubungandaya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien**

Hasil penelitian tidak sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan dalam mengenali kebutuhan pengguna layanan.<sup>19</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuari Dwi Suprihati dengan judul : Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan.<sup>20</sup>

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai p value  $> \alpha$  ( $0,134 > 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Menurut peneliti tidak ada hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016 disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : responden yang diteliti rata – rata baru sekali mengambil obat, responden yang diteliti jarang mengambil obat, karena pengambilan obat dilakukan secara bergantian dengan keluarga pasien yang lain. Selain itu dipengaruhi oleh karakteristik responden seperti pendidikan responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan SD dan paling sedikit memiliki pendidikan Perguruan tinggi sehingga menyebabkan perbedaan persepsi terhadap pertanyaan peneliti. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden menanggapi baik terhadap daya tanggap (*responsiveness*) dari petugas farmasi yaitu 216 responden dan sebagian besar responden tersebut merasakan puas akan pelayanan yang telah diterimanya, karena petugas farmasi segera menyiapkan obat yang dibutuhkan pasien serta petugas farmasi tanggap terhadap saran yang diberikan oleh keluarga pasien. Dari sebagian responden yang menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) baik, ada beberapa responden yang merasa tidak puas yaitu 67 responden karena kurangnya pemberian informasi tentang obat kepada pasien seperti : aturan

minum obat dan dosis obat yang harus diminum. Sedangkan 91 responden menanggapi tidak baik terhadap daya tanggap (*responsiveness*), 54 responden diantaranya merasa puas karena dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden sehingga menyebabkan perbedaan persepsi responden terhadap pertanyaan tentang daya tanggap .

### **Hubungan Keandalan ( *Reliability* ) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan Keandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yuari Dwi Suprihati dengan judul : Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan.<sup>20</sup>

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai p value  $> \alpha$  ( $0,234 > 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Menurut peneliti tidak ada hubungan antara Keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016 disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : perbedaan karakteristik responden seperti usia, pendidikan dan pekerjaan responden serta responden yang diteliti jarang mengambil obat. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menanggapi baik terhadap keandalan (*reliability*) yang diberikan petugas farmasi yaitu 184 responden dan sebagian responden tersebut merasakan puas dengan pelayanan yang didapatkan, karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti: petugas farmasi memberikan pelayanan dengan tepat, petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang dibutuhkan. Dari sebagian besar responden yang menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) baik, ada 57 responden yang merasa tidak puas karena petugas farmasi tidak menjelaskan kegunaan obat dan efek samping obat yang ditimbulkan. Sedangkan 123 responden menanggapi tidak baik terhadap keandalan (*reliability*), 76 responden diantaranya merasa puas karena dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden sehingga menyebabkan perbedaan persepsi dari masing- masing responden yang diteliti.

### **Hubungan Bukti Fisik ( *Tangible* ) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang menyimpulkan lima dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah dimensi bukti fisik

(*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.<sup>19</sup>

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yuari Dwi Suprihati dengan judul : Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan.<sup>20</sup>

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai p value  $> \alpha$  ( $0,721 > 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016.

Menurut peneliti tidak ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016 disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : responden yang diteliti rata – rata baru sekali mengambil obat, responden yang diteliti jarang mengambil obat, karena pengambilan obat dilakukan secara bergantian dengan keluarga pasien yang lain.selain itu dipengaruhi

oleh perbedaan karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan responden yang rata-rata rendah yang mempengaruhi perbedaan persepsi responden terhadap pertanyaan yang peneliti berikan. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menanggapi baik terhadap bukti fisik (*tangible*) yang diberikan petugas farmasi yaitu 270 responden dan sebagian responden tersebut merasakan puas. Hal tersebut dikarenakan bukti fisik yang ada di instalasi farmasi sudah sesuai, seperti: tempat untuk menunggu obat terlihat bersih, petugas farmasi berpakaian rapi, dan tempat untuk mengambil obat tertata dengan baik. Dari sebagian besar responden yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) baik, ada 90 responden responden yang merasa tidak puas karena tidak adanya fasilitas seperti TV sehingga keluarga pasien merasa bosan ketika menunggu obat. Sedangkan 37 responden menanggapi tidak baik terhadap bukti fisik (*tangible*) 23 responden diantaranya merasa puas karena dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden yang menyebabkan perbedaan persepsi terhadap pertanyaan peneliti.

### **Simpulan**

Lebih dari 50% dari responden menyatakan puas atas pelayanan Instalasi Farmasi dan mutu pelayanan dinilai dari lima dimensi baik. Terdapat hubungan bermakna mutu pelayanan (dimensi empati dan jaminan) dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016 dengan OR terbesar pada variabel empati (OR=2,275).

### **Saran**

Petugas farmasi dapat menunjukkan sifat empati terhadap pasien dengan selalu melayani dengan senyum, sapa dan salam. Dapat memberikan penjelasan tentang obat sedetail mungkin sampai

pasien mengerti. dan Untuk penelitian selanjutnya hendaknya lebih memperhatikan karakteristik responden.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran*. edisi kesatu, PT Intan Sejati, Klaten. 2000. Halaman: 42,183.
2. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku. Kedokteran EGC. 2014. halaman: 8-10.
3. *Undang-Undang Republik Indonesi No. 44 Tahun 2009 Rumah Sakit*.
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 553/Menkes/Sk/1994*
5. Siregar, Charles.J.P. *Farmasi Klinik : Teori Dan Penerapannya*. Jakarta : EGC. 2005. Halaman: 2.
6. Puspanurung, Lidya puspasari. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minatbmenebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Tesis FKM-UI. 2010.
7. Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC. 2007.
8. Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality management*, Andi Offset, Yogyakarta. 2001. Halaman: 104.
9. Hidayat, A. A. *Metodelogi Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa Data*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika. 2011
10. Wiyono, D. *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1<sup>st</sup> vol.

- Surabaya: Airlangga University Press.1999.
11. Sondakh, J.J.S, dkk. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika.2013.
  12. Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*.edisi kedua, PT Intan Sejati, Klaten.2000. Halaman: 498
  13. Permenkes RI No 35 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
  14. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.2011.
  15. Notoatmodjo. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2005. *Halaman: 42*.
  16. Budiarto,Eko. *Metodelogi Penelitian Kedokteran*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.2004.
  17. Saufudin, Azwar. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2013.
  18. Diklat RSAM. Profil RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Baandar Lampung : Divisi Diklat RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
  19. Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, “Teori dan Praktek”*. Jakarta.PT. Salemba Emban Patria.2006.
  20. Suprihati, Yuari Dwi Kana. *Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan*. Tesis.FKM-UNDIP.2014.
  21. Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran*.edisi kesatu, PT Intan Sejati, Klaten. 2000. Halaman: 42,183.
  22. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku. Kedokteran EGC. 2014.*halaman: 8-10*.
  23. *Undang-Undang Republik Indonesi No. 44 Tahun 2009 Rumah Sakit*.
  24. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 553/Menkes/Sk/1994*
  25. Siregar, Charles.J.P. *Farmasi Klinik : Teori Dan Penerapannya*.Jakarta : EGC. 2005. Halaman: 2.
  26. Puspanurung, Lidya puspasari. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minatbmenebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Tesis FKM-UI. 2010.
  27. Pohan,Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.2007.
  28. Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total Quality management*, Andi Offset, Yogyakarta. 2001. *Halaman: 104*.
  29. Hidayat, A. A. *Metodelogi Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa Data*.Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika. 2011
  30. Wiyono, D. *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1<sup>st</sup> vol. Surabaya: Airlangga University Press.1999.
  31. Sondakh, J.J.S, dkk. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika.2013.
  32. Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*.edisi kedua, PT Intan Sejati, Klaten.2000. Halaman: 498
  33. Permenkes RI No 35 Tahun 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.

34. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.2011.
35. Notoatmodjo. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2005. Halaman: 42.
36. Budiarto,Eko. *Metodelogi Penelitian Kedokteran*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.2004.
37. Saufudin, Azwar. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2013.
38. Diklat RSAM. Profil RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, 41. Baandar Lampung : Divisi Diklat RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
39. Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, "Teori dan Praktek"*. Jakarta.PT. Salemba Emban Patria.2006.
40. Suprihati, Yuari Dwi Kana. *Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan*. Tesis.FKM-UNDIP.2014.