

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN PADA ERA JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL DI RUMAH SAKIT SWASTA DAERAH SLEMAN
YOGYAKARTA**

Iqbal Katamsi Yahya ⁽¹⁾ Aji Winanta ⁽²⁾

Program Studi Farmasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

JKN merupakan program pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Pada era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) ini pasien mempunyai tingkat harapan yang tinggi khususnya pada pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta dan untuk mengetahui pada item mana pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan kefarmasia di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif *non-eksperimental* dengan pendekatan *cross sectional*. Responden pada penelitian ini berjumlah 110 orang diperoleh dengan *purposive sampling*. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah item pernyataan sebanyak 30 item kepuasan dan 30 item harapan yang ditinjau dari 5 dimensi meliputi dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian, dimensi empati dan dimensi berwujud.

Hasil dari penelitian ini adalah dimensi keandalan sebesar 90,7%, dimensi daya tanggap sebesar 90,15%, dimensi kepastian sebesar 89,29%, dimensi empati sebesar 85,48%, dan dimensi berwujud sebesar 83,68%. Untuk nilai rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 87,86%. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian tersebut pasien rawat jalan pengguna JKN di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta sudah merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : kepuasan konsumen, JKN, pelayanan kefarmasian, rawat jalan

ABSTRACT

JKN is a government program to ensure overall public health. In this era of national health assurance, patients have high levels of expectations, especially in health service. This study aims to determine the level of patient satisfaction with a health service and to find out on wich items the patient was not satisfied with the health service at .

This study included a non-experimental descriptive study with a cross sectional approach. Respondents in this study amounted to 110 people obtained by purposive sampling. In this study using a questionnaire with the number of statement items as many as 30 items of satisfaction and 30 items of hope in terms of 5 bdimensions, including dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, dimensions of assurance, dimensions of empathy and tangible dimensions.

The results of this study are reliability dimensions of 90.7%, responsiveness dimensions of 90.15%, certainty dimensions of 89.29%, empathy dimensions of 85.48%, and tangible dimensions of 83.68%. For the average value the overall satisfaction level is 87.86%. Based on the value of the suitability level, outpatients of JKN users at Sleman Private Hospital in Yogyakarta have felt very satisfied with pharmaceutical services.

Keywords: Consumer Satisfaction, JKN, Pharmaceutical Services, Outpatient Service

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 23 (1992) Kesehatan adalah suatu keadaan sehat dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dalam pengertian tersebut maka kesehatan dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh yang terdiri dari unsur fisik, mental dan sosial, serta didalamnya kesehatan jiwa termasuk dalam bagian integral kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semakin meningkatnya taraf hidup dalam masyarakat, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan perlu diadakan penerapan sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Jaminan Kesehatan Nasional adalah perlindungan kesehatan berupa asuransi

sosial bersifat wajib yang diberikan kepada masyarakat. Adanya sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dapat memberi manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden RI nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan.

Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diberikan secara perorangan dengan sistem komprehensif. Penerapan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang telah diberlakukan menuntut fasilitas-fasilitas kesehatan agar dapat memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang optimal (Fudholi, dkk, 2015).

Kepuasan pasien yang didapatkan selama program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan faktor

penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hal tersebut menciptakan loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan serta pelayanan mutu yang baik, sehingga dapat pula meningkatkan kualitas mutu suatu rumah sakit (Kemenkes, 2004). Pelayanan atas fasilitas kesehatan yang tidak memuaskan akan menyebabkan terhambatnya penanganan terhadap pasien era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) (Rimawati, 2016).

Tingkat kepuasan konsumen/pasien dapat diukur berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), serta dimensi berwujud (*tangible*) (Ingerani, 2002).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non-eksperimental yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan yang dilakukan oleh farmasis kepada penerima jasa pelayanan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan atau dalam satu waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* pada pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berupa jawaban dari responden yang diperoleh dari kuesioner. Kuesioner disusun mengikuti skala likers. Jawaban setiap pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Kuesioner yang digunakan berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang jawabannya telah disediakan, maka responden cukup memilih jawaban yang

paling tepat. Pertanyaan yang tersedia sudah mewakili tentang gambaran kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan yang terdiri atas 5 dimensi berbeda. Menurut Irawan (2009) dimensi mutu pelayanan adalah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan, meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), *tangibles* (wujud nyata).

Analisis Data

1. Tingkat Kesesuaian

Perbandingan nilai kepuasan dengan nilai harapan dapat dilihat dengan

persamaan berikut (Supranto, 2006):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

2. Analisa Importance Performance Analysis

Analisa ini digunakan untuk menggambarkan suatu tingkat rata-rata kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan. Tingkat rata-rata kepuasan didapatkan dari perbandingan antara tingkat rata-rata harapan pasien dan tingkat rata-rata kepuasan (kinerja pelayanan) (Supranto, 2011).

Dalam analisis ini menggunakan diagram kartesius untuk memetakan atribut kualitas pelayanan.

Prioritas utama Pertahankan prestasi

Harapan	A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
	Kepuasan	

Keterangan :

a. Kuadran A :

Pada kuadran ini termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, namun pada pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien.

b. Kuadran B :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa sudah dilakukan dalam pelaksanaannya dan sudah sesuai dengan harapan pasien, maka atribut tersebut wajib dipertahankan.

c. Kuadran C :

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa faktor dianggap kurang penting bagi

kepuasan pasien, sehingga pada pelaksanaannya dianggap biasa.

d. Kuadran D :

Pada kuadran ini menunjukkan ada beberapa faktor yang dianggap berlebihan, namun pada pelaksanaannya dianggap sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kepuasan Pasien

Untuk melakukan analisis kepuasan pasien dapat dilihat dari setiap dimensi yaitu dimensi Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan dimensi Berwujud (*tangible*).

Tabel 1. Hasil Analisis Kepuasan Pasien

	Rata-Rata		
Dimensi	Kepuasan	Harapan	Tingkat kesesuaian

Dimensi Kehandalan	3,60	3,96	90,7 %
Dimensi Daya Tanggap	3,33	3,31	90,15 %
Dimensi Kepastian	3,32	3,97	89,29 %
Dimensi Empathy	3,39	3,97	85,48 %
Dimensi Berwujud	3,31	3,96	83,68 %

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada dimensi berwujud, maka dapat diartikan pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien.

Kemudian untuk nilai kesesuaian tertinggi pada dimensi daya tanggap, dapat diartikan pada pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi harapan pasien.

A. Dimensi Keandalan
(*Reliability*)

Dimensi kehandalan meliputi kemampuan suatu penyedia pelayanan atau jasa yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Pada kuesioner dalam dimensi ini diwakili 5 pernyataan.

Tabel 2. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
	Kepuasan	Harapan	
Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	4	3,97	100,8
Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis	3,71	3,99	92,98

seharusnya obat diminimum			
Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	3,43	3,95	86,84
Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat			
Petugas farmasi menjelaskan kegiatan administrasi tampek lebih teratur	3,41	3,96	86,11
Petugas farmasi menjelaskan kegiatan administrasi tampek lebih teratur	3,43	3,95	86,84

Tabel 2 menunjukkan bahwa yang memiliki nilai

kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat, hal ini dapat diartikan bahwa beberapa responden mengatakan bahwa petugas farmasi dalam pelayanan obat belum atau tidak menjelaskan tentang efek samping obat yang diberikan.

Pada umumnya pasien meminta informasi obat terkait dosis obat, penyimpanan obat serta efek samping obat. Petugas farmasi sangat penting memberikan informasi kepada pasien tentang pengobatannya (Krueger, 2011).

Sedangkan yang memiliki nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang penggunaan obat, hal tersebut diartikan bahwa petugas farmasi dalam pelayanannya sudah memberikan informasi yang tepat, sesuai dan akurat.

Informasi tersebut sangat bermanfaat karena dapat memberikan hasil terapi yang diharapkan oleh pasien. Dapat disimpulkan berdasarkan data yang didapat, pernyataan dalam dimensi kehandalan ini masuk kategori sangat memuaskan.

B. Dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Dimensi kualitas pelayanan ini meliputi kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang tepat, prosedur sederhana dan memberikan waktu pemeriksaan yang tepat. Dalam dimensi ini diwakili oleh 6 pernyataan

Tabel 3. Hasil Analisis
Kepuasan Pasien Terhadap
Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	Rata-rata Kepuasan	Harapan	Tingkat Kesesuaian
Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,26	3,95	82,53
Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit	3,83	3,99	95,99
Petugas farmasi nampak	3,85	3,98	96,73

terampil semasa pelayanan pasien	Kaunter	3,44	3,96	86,87
informasi disediakan jika ada persoalan tentang obat	Petugas	3,3	3,96	83,33
farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	Tahap disiplin petugas farmasi	3,79	3,97	95,47
memuaskan				

Tabel 3 menunjukkan bahwa yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan prosedur penyampaian informasi yang jelas dan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan. Beberapa pasien mengatakan bahwa prosedur informasi yang diberikan kurang jelas.

Sedangkan untuk pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa petugas farmasi dapat memenuhi harapan pasien tentang petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien. Secara keseluruhan data yang didapatkan pada dimensi ini termasuk dalam kategori memuaskan.

C. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, pengetahuan, kesopanan, kerapian, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas farmasi dalam hal pelayanan. Pada dimensi ini diwakili oleh 7 pernyataan.

Tabel 4. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kepastian

	P Rata-rata			Tingkat Kesesuaian
	Ke	Ha		
	pu	rap		
	san	an		
	n			
	y			
	a			
	t			
	a			
	a			
	n			
Pasien yakin	3,7	3,9	94,4	
obat yang diberikan dapat menyembuhkan	6	8	7	

n			
mereka			
Petugas farmasi dapat dipercaya	3,80	3,97	95,72
Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,27	3,95	82,78
Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,05	3,97	76,83
Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,57	3,96	90,15
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,81	3,97	95,97
Petugas farmasi mampu nyai	3,53	3,96	89,14

kecakaan dalam memberikan pelayanan

Tabel 4 menunjukkan bahwa item pernyataan yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan layanan yang diberikan cepat dan tepat. Beberapa responden mengatakan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, terkait waktu tunggu yang lama dan antrian yang lama.

Item pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item pernyataan privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi. Hal tersebut sesuai dengan harapan pasien tentang privasi informasi pasien yang selalu dijaga oleh petugas farmasi.

D. Dimensi Empati
(*Empathy*)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia pelayanan untuk memahami masalah yang dialami oleh pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih dan memenuhi kebutuhan pasien. Pada dimensi ini diwakili oleh 7 item pernyataan.

Tabel 5. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati

	Rata-rata		
	Ke pu sa n	Ha rap an	Tin gkat Kes esua ian
Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3,5	3,9	88,6
Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,5	3,9	89,2
Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati	3,5	3,9	89,4

Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi	3,5	3,9	87,7
Petugas farmasi tidak membicarakan pasien menunggu lama	3,2	3,9	81,3
Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan	3,2	3,9	80,8
Petugas farmasi senantiasa menunjukkan perhatian saat kerja	3,2	3,9	81,3

Pada dimensi ini item pernyataan dengan nilai kesesuaian terendah yaitu pada item petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan. Beberapa

responden beranggapan bahwa petugas farmasi belum memprioritaskan pasien dalam hal pengobatan hal tersebut berkaitan dengan lamanya waktu tunggu.

Sedangkan untuk nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati. Dalam hal ini dapat dilihat dari sikap ramah petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, khususnya pasien rawat jalan rumah sakit.

Sikap ramah dapat menunjukkan sikap yang profesional saat bekerja, serta secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam mendapatkan suatu pelayanan (Al Ghurair, 2012).

Dapat disimpulkan dilihat dari hasil yang diperoleh maka pada dimensi ini pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan.

1. Dimensi Berwujud
(*Tangible*)

Dimensi ini meliputi fasilitas berwujud, perlengkapan, pegawai, kerapian penampilan dan sarana komunikasi. Dimensi ini diwakili 5 item pernyataan.

Tabel 6. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Berwujud

	<u>P Rata-rata</u>			
	Ke	Ha	Tin	
	pua	rap	gkat	
	san	an	Kes	
			esua	
			ian	
Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	3,24	3,95	82,03	
Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang	3,46	3,96	87,37	

mudah dicapai Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membua	3,35	3,97	84,38	
t nyaman Arahan pada label obat mudah dipahami	3,27	3,96	82,58	
i Semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	3,24	3,95	82,03	

Berdasarkan data yang diperoleh nilai kesesuaian terendah yaitu pada item tempat duduk pada ruang tunggu dan semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi. Pada item pernyataan tempat duduk pada ruang tunggu mencukupi, responden tidak setuju karena

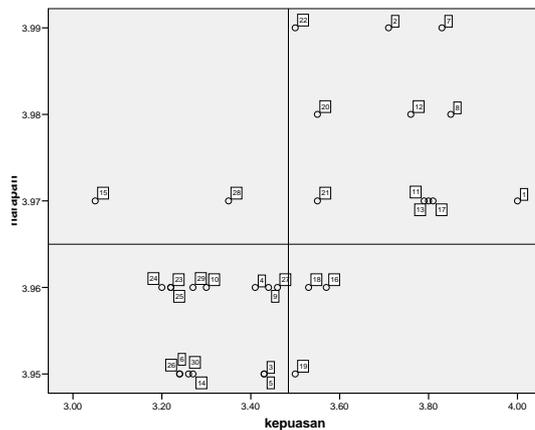
mereka merasa bahwa tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang dan penempatannya masih kurang. Kemudian untuk item pernyataan semua obat pada resep selalu tersedia, menurut beberapa responden, obat yang ada pada resep tidak semuanya tersedia di instalasi farmasi.

Sedangkan untuk item pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai. Hal tersebut dapat dilihat dari tata letak instalasi farmasi rumah sakit yang sangat mudah dicapai oleh para pasien. Dapat disimpulkan pada dimensi ini pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan.

2. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini menggunakan sebuah diagram kartesius yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang. Kepuasan tersebut dapat diukur dengan cara membandingkan harapan konsumen dengan kinerja dalam suatu pelayanan. Dikatakan puas apabila tingkat harapan lebih tinggi daripada kinerja.

Dalam diagram kartesius perlu menentukan sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X didapat dari rata-rata skor kinerja/kepuasan, sedangkan sumbu Y didapat dari rata-rata skor harapan. Pada diagram tersebut terdapat 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa dari 30 pertanyaan pada penelitian ini terbagi menjadi 4 kuadran yang berbeda. Berikut adalah hasil dari diagram kartesius:

1. Kuadran A

Pada kuadran A memuat item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta

Daerah Sleman Yogyakarta, tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai harapan pasien, sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelaksanaanya.

Terdapat 2 item pernyataan pada kuadran ini, meliputi:

a. Item nomor 15
(Layanan yang
diberikan cepat dan
tepat)

Pada item ini pasien
merasa kurang puas
karena mereka merasa
antrian pada
pegambilan obat yang
lama, selain itu yang
mempengaruhi waktu
pelayanan tergantung
pada jenis sediaan
obat yang dibutuhkan.

b. Item nomor 28
(fasilitas seperti AC,
kipas angin maupun
TV yang ada diruang
tunggu membuat
nyaman)

Pada item ini pasien
merasa kurang puas
dengan fasilitas pada

ruang tunggu, pasien
masih merasa butuh
ditambah kipas angin
pada ruang tunggu.

2. Kuadran B

Dalam kuadran B item
pernyataan perlu
dipertahankan karena item
pernyataan-pernyataan ini
dapat mempengaruhi
kepuasan pasien pengguna
JKN terhadap pelayanan
kefarmasian rawat jalan di
Rumah Sakit
Muhammadiyah Gamping
Yogyakarta. Pada kuadran
B dalam pelaksanaannya
sudah sesuai dengan
harapan pasien dan pasien
merasa puas terhadap
pelaksanaannya. Sehingga
pada kuadran ini dapat
menjadi kekuatan

perusahaan atau pengelola
(Dianto, 2014)

Dalam kuadran ini terdapat 11 item pernyataan yaitu

a. Item nomor 1 (Petugas farmasi menjelaskan penggunaan obat)

Pasien merasa petugas farmasi sudah menjelaskan tentang penggunaan obat. Hal tersebut sudah sesuai dengan keinginan pasien, maka dapat diartikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Item nomor 2 (Petugas farmasi menjelaskan tentang

dosis/seharusnya obat diminum)

Pasien sudah merasa bahwa petugas farmasi sudah menjelaskan tentang dosis obat, hal tersebut termasuk informasi yang sangat penting bagi pasien yang mendapatkan pengobatan. Dalam hal ini pasien sudah merasa sesuai dengan keinginan/harapan pasien dalam hal pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan.

c. Item nomor 7 (petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan

- di instalasi farmasi rumah sakit)
- Sudah seharusnya petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi. Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan, maka dapat diartikan bahwa pasien sudah merasa puas.
- d. Item nomor 8 (petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien)
- Pada item ini pasien sudah merasa puas. Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan.
- e. Item nomor 11 (Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan)
- Pada item tersebut pasien merasa puas, karena dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien.
- f. Item nomor 12 (Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan)
- Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan. Maka dapat diartikan bahwa pada item ini pasien sudah merasa puas.
- g. Item nomor 13 (Petugas farmasi dapat dipercaya)

Pada item ini pasien merasa bahwa petugas farmasi dapat dipercaya sehingga pasien merasa puas.

h. Item nomor 17

(Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi)

Pada item pernyataan ini pasien sudah merasa puas karena mereka merasa sangat dijaga privasinya oleh petugas farmasi terkait informasi pasien.

i. Item nomor 20

(Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien)

Pasien merasa bahwa petugas farmasi sudah

memberikan perhatian yang baik saat melakukan pelayanan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pasien sudah merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien.

j. Item nomor 21

(Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati)

Pada item ini pasien merasa puas dalam pelayanan terkait petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati.

Karena itu pada item ini perlu dipertahankan dalam

pelayanan agar pasien tetap merasa puas.

k. Item nomor 22

(Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi)

Pasien merasa komunikasi yang dilakukan antara petugas farmasi dengan pasien sudah baik, maka disimpulkan pasien dalam hal ini sudah merasa puas. Maka dari itu pada item ini perlu dipertahankan agar pasien selalu merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

3. Kuadran C

Pada kuadran C pernyataan dianggap kurang penting oleh pasien karena memberikan pengaruh rendah terhadap kepuasan pasien. Sehingga prioritasnya juga rendah, tetapi dalam pelaksanaan tetap harus diperhatikan.

Pada kuadran ini terdapat 9 item pernyataan, yaitu:

a. Item nomor 6

(prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tapi pada pelaksanaannya sudah sesuai dengan

harapan pasien. Maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa puas pada item tersebut.

- b. Item nomor 10 (petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, akan tetapi pada pelaksanaannya tetap harus dilakukan agar memberikan nilai tambah tersendiri khususnya terkait dengan kepuasan pasien

- c. Item nomor 14 (Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya)

Pada item ini pasien merasa kurang penting karena sudah seharusnya pelayanan obat di instalasi farmasi terjamin mutunya. Karena hal tersebut dapat memberikan dampak rasa aman dan nyaman kepada pasien.

- d. Item nomor 23 (Petugas farmasi tidak memberikan pasien menunggu lama)

Pada item ini pasien merasa bahwa petugas farmasi sudah melakukan penyiapan

obat secara cepat, akan tetapi jenis sediaan obat dapat mempengaruhi waktu cepat atau tidaknya pelayanan suatu obat. Maka pada item perlu diperhatikan oleh petugas farmasi khususnya di instalasi farmasi rawat jalan.

- e. Item nomor 24 (Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan) Pada item ini pasien merasa kurang penting. Akan tetapi dalam pelaksanaannya pasien sudah merasa puas. Hal tersebut juga perlu diperhatikan

petugas farmasi rumah sakit.

- f. Item nomor 25 (Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian saat kerja) Menurut pasien pada item ini kurang penting, walaupun pada pelaksanaannya tetap dilakukakan dan pasien merasa puas.
- g. Item nomor 26 (tempat duduk diruang tunggu instalasi farmasi mencukupi) Pada item ini pasien merasa tidak terlalu penting tentang tempat duduk diruang tunggu, tetapi hal ini juga perlu diperhatikan oleh

instalasi farmasi agar pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan khususnya pelayanan farmasi rawat jalan.

- h. Item nomor 29 (Arahan pada label obat mudah dimengerti)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu penting, karena pasien dapat bertanya langsung kepada petugas farmasi terkait pengobatan.

- i. Item nomor 30 (semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit)

Walaupun dalam hal ini pasien merasa puas dalam pelayanan yang dilakukan, tetapi pada item ini pasien merasa tidak terlalu berpengaruh dengan tingkat kepuasan, karena obat pada instalasi rumah sakit sudah cukup tersedia atau selalu ada.

4. Kuadran D

Pada kuadran D item pernyataan sudah baik dalam pelaksanaannya tetapi dianggap kurang penting oleh pasien. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu dipertimbangkan.

Dalam kuadran ini terdapat 8 item pernyataan, yaitu

a. Item nomor 3 (Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat)
Pada item ini pasien sudah merasa puas dalam pelaksanaannya, walaupun dalam hal ini pasien merasa kurang penting. Menurut pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan petugas farmasi sudah menjelaskan tentang cara penggunaan obat kepada pasien. Informasi tersebut sangat berguna bagi pengobatan pasien.

b. Item nomor 4 (Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat)

Pada item pernyataan ini pasien merasa kurang penting. Akan tetapi dalam pelaksanaannya petugas farmasi sudah memberikan atau menjelaskan tentang efek samping obat. Hal tersebut memang sangat perlu disampaikan kepada pasien terkait pengobatan yang didapatkan pasien.

c. Item nomor 5 (Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur)

Item ini dianggap kurang penting oleh pasien, karena sudah seharusnya kegiatan administrasi di Rumah Sakit teratur guna mempercepat pelayanan kefarmasian.

- d. Item nomor 9 (Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan) Pada item pernyataan ini dianggap pasien kurang penting karena pasien bisa bertanya langsung kepada petugas farmasi terkait pengobatan.

- e. Item nomor 16 (Petugas farmasi

ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat)

Item ini dianggap kurang penting oleh pasien karena sudah seharusnya sebagai petugas farmasi dalam pelayanan harus bersikap ramah dan sopan kepada pasien. Dalam pelaksanaannya item ini sudah dianggap sesuai dengan harapan pasien.

- f. Item nomor 18 (petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan)

Pada item ini dianggap kurang penting oleh pasien karena sudah seharusnya petugas farmasi cakap dalam memberikan pelayanan. Dalam pelaksanaannya pasien sudah merasa puas.

- g. Item nomor 19 (Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan)

Pada item ini pasien merasa puas, karena dalam pelaksanaannya item ini sudah dianggap sesuai dengan harapan pasien.

- h. Item nomor 27 (Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai)

Item ini dianggap kurang penting bagi pasien karena sudah seharusnya letak instalasi farmasi di Rumah Sakit mudah dicapai, pada hal ini sudah memenuhi harapan pasien sehingga pada item ini pasien sudah merasa puas.

Dari analisis di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan pada kuadran A perlu dilakukan perbaikan. Pada kuadran A

memuat item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta, tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien, sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelaksanaannya. Item pernyataan tersebut adalah layanan yang diberikan cepat dan tepat serta fasilitas AC, kipas angin

maupun TV yang ada diruang tunggu membuat nyaman.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil analisis keseluruhan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan sebesar 87,86 % artinya bahwa pasien sudah merasa sangat puas.

2. Dari hasil analisis ada 2 item pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta yaitu:

a. Layanan yang diberikan cepat dan tepat

b. Fasilitas AC, kipas angin maupun TV yang ada diruang

tunggu membuat
nyaman.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Instalasi farmasi Rumah Sakit

Swasta Daerah Sleman

Yogyakarta perlu

meningkatkan kepuasan

pasien terutama pada item

nomor 15 terkait waktu

pelayanan dan pada item

nomor 28 terkait fasilitas

perlu ditambah seperti AC,

kipas angin dan TV yang ada

diruang tunggu.

2. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya

diharapkan dapat lebih

lengkap dalam penelitian

disertai wawancara yang

mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

AlGhurair et al., 2012. *What Element of The Patient-Pharmacist Relationship are Associated With Patient Satisfaction?*. J Of Patient Preference and Adherence 2012(6): 663-676

Artina, A. D., 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta, *Skripsi*, Program Studi Farmasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta

Astuti., Kustiyah, E., 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Universitas Islam Batik Surakarta.

Azwar, Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, edisi ketiga, Jogjakarta : Pustaka Pelajar

Basuki, E.W., Sulistyowati., Herawati, N.R., 2016. *Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science 2016 (2):1-11

- Depkes RI, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes RI, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.
- Dianto, Angga Rahmat., 2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic*. *J Kesehatan Olahraga*. 2014:02(02):225-236
- Firdaus, F.F., Dewi, A., 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*, Program studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Fudholi, dkk., 2015. *Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Rujuk Balik Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Dan Apotek Kota Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* Volume 5 Nomor 4
- Gay, L.R., Diehl, P.L., 1992. *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company.
- Ingerani, 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di provinsi DKI Jakarta*. Laporan penelitian kerja sama Dinkes prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI. Jakarta
- Irwandy., 2016. *Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Vol 05 No. 03:110-114.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1197/Menkes/X/2004 tentang *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta :Indeks.
- Krueger JL., Hermansen-Kobulnicky CJ., 2011. *Patient*

- Perspective of Medication Information Desired and Barriers to Asking Phamacist Quetions.* J Am Pharm Assoc. 2011;51 (4):510-519
- Lusianti, Dina., 2017. *Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis.* Volume XVI, No. 1
- Notoatmodjo, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Peraturan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2013. *Jaminan Kesehatan.* Jakarta
- Pemerintah RI. 1992. *Undang-undang RI No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan*, Pemerintahan negara RI. Jakarta: Lembaran Negara RI tahun 1992 No.100
- Priyatno, Duwi., 2010, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*, Gava Medis, Yogyakarta.
- Putri, Noprilyana, A.E., 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rejeki, R., Arso, S.P., Sriatmi, A., 2015. *Sosialisai Program Kesehatan Jaminan Nasional oleh Tim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kepada Pasien di RSUD RAA Soewondo Kabupaten Pati.* Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal). Vol 3 No.1:2356-3346
- Rimawati., 2016. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan.* Jurnal Stikes. Vol 9 No. 1
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sondari, Aer. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes.* 2015.
- Supranto, J., 2006, *Perilaku Konsumen dan Strategi*

Pemasaran Untuk Menangkan Bisnis, Edisi ke 2, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Utama, P.Y., 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2013, halaman 1-9.

Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal Kefarmasian Indonesia. Vol.6 No.1- Feb. 2016:39-48