

ANALISIS *SERVPERF* PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RS ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG

Suwarni Sri^{1*}, Novembrina Metrikana¹

¹DIII Farmasi, Akademi Farmasi Nusaputera

*Korespondensi: srisuwarni@akfarnusaputera.ac.id, 085726746181

ABSTRAK

Latar Belakang : Permasalahan Pelayanan banyak menjadi bahan kajian penelitian kepuasan, diperlukan upaya pengendalian kualitas untuk memenuhi persepsi konsumen. Salah satunya adalah dengan menerapkan pendekatan Metode *Servperf* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas Pelayanan, sehingga akan diperoleh nilai kepuasan yang merupakan nilai persepsi konsumen terhadap Pelayanan yang telah diterima dan dirasakan. **Tujuan** : Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Servperf*. **Metode** : Penelitian ini dengan metode observasional dengan responden pasien di farmasi rawat jalan RS Islam Sultan Agung sebagai *Voice of customer* yaitu kuesioner *Servperf* sehingga dapat dianalisis untuk memberikan gambaran dan analisis kinerja. **Hasil** : **Persentase** hasil kuesioner *servperf* masing-masing dimensi berturut-turut mulai dari yang terkecil adalah dimensi *tangible* 77,71%, dimensi *assurance* 79,02%, dimensi *reliability* 79,42%, dimensi *empathy* 80,69% dan dimensi *responsiveness* 86,16%, Secara keseluruhan nilai kinerja rata-rata Pelayanan resep berdasar hasil kuesioner *servperf* yaitu 80,69% yang berarti juga tingkat kepuasan pasien farmasi rawat jalan terhadap Pelayanan resep dan masih ada peluang ketidakpuasan pasien terhadap kinerja Pelayanan resep sebesar 19,31%. Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung adalah 80,69% artinya memenuhi persyaratan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit yaitu 80%.

Kata Kunci : kepuasan, *Servperf*, *Voice of customer*

PENDAHULUAN

Pengukuran *Service Performance* adalah menetapkan objek pengamatan berdasarkan nilai rata-rata angka kepentingan dan angka kinerja Pelayanan. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Mendefinisikan

pemilihan proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses bisnis perusahaan melalui *Importance Performance Analysis* (Setyaningsih, 2013). Skala *Servperf* dalam mengevaluasi kualitas jasa/Pelayanan lebih baik dimana dimana pengaruh

service performance pada loyalitas, dapat diperkuat dengan kehadiran kepuasan, ukuran yang berdasarkan kinerja (*Servperf*) akan lebih merefleksikan kualitas jasa/Pelayanan karena pengukuran terhadap kualitas Pelayanan tetapi dalam *Servperf* yaitu hanya membandingkan antara Pelayanan yang mereka harapkan Evaluasi Mutu Pelayanan merupakan proses pengukuran, penilaian atas semua kegiatan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kualitas Pelayanan meliputi: teknis Pelayanan, proses Pelayanan, tata cara/standar prosedur operasional, waktu tunggu untuk mendapatkan Pelayanan (Menkes, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah dengan metode observasional dengan para responden di farmasi rawat jalan RS Islam Sultan Agung, responden diharapkan bisa memberikan data yang obyektif tentang kualitas kinerja Pelayanan farmasi rawat jalan dan keinginan pasien terhadap Pelayanan resep farmasi rawat jalan melalui *Voice of customer* yaitu kuesioner *Servperf* sehingga dapat dianalisis untuk memberikan gambaran dan analisis kinerja.

POPULASI DAN SAMPEL

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang. Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung menerima resep dari 8 poliklinik yaitu poliklinik umum, spesialis anak, spesialis bedah, spesialis penyakit dalam, spesialis *obstetric genetic*, spesialis mata dan gigi. Jumlah sampel (resep dan responden) yang diambil berdasarkan perhitungan. Sampel yang dapat mewakili populasi diambil dengan metode *probability sampling* dari populasi pasien di instalasi farmasi rawat jalan.

INSTRUMEN

Kuesioner, instrumen dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner *Service Performance (Servperf)* Pelayanan resep farmasi rawat jalan yang menggunakan lima dimensi yaitu: (1) dimensi *tangible* (bukti fisik/berwujud), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati). Kuesioner merupakan lembar validasi terhadap *Voice of Customer (VOC)* yang dibuat dengan cara menyusun

pernyataan dan menyebarkannya pada responden. Isi kuesioner mengacu pada dimensi kualitas pelayanan di farmasi rawat jalan RS Islam Sultan Agung. Instrumen menggunakan skala *likert* dimana item-item atau pernyataan dibagi menjadi item-item yang *favorable* (suatu pernyataan sikap yang dapat berisikan hal-hal positif mengenai objek sikap, yaitu kalimatnya bersifat mendukung atau memihak objek sikap) dan *unfavorable* (suatu pernyataan sikap yang berisi hal-hal negatif mengenai objek sikap, yaitu yang bersifat tidak mendukung/kontra terhadap objek sikap yang akan diungkap), yang mempunyai variasi jawaban sebagai berikut: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Skor untuk item *favorable* skoring: 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Setuju (S), 4= Sangat Setuju (SS). Skor untuk item *unfavorable* adalah sebaliknya. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif dan data kuantitatif.

Data kualitatif berupa hasil wawancara terhadap pihak manajemen IFRS, sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui observasi proses Pelayanan resep, kuesioner *Service Performance*, Lembar

Wawancara (*depth interview*). Peneliti melakukan wawancara terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) pada unit farmasi rawat jalan, Apoteker Penanggungjawab farmasi rawat jalan dan Kepala IFRS RS Islam Sultan Agung untuk memperoleh gambaran umum tentang alur dan proses di IFRS tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap awal pengujian adalah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuisisioner. Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. *Reliabilitas* (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan skor total yang diperoleh. Uji reliabilitas yang dilakukan dengan cara membandingkan *cronbach alpha* (α). Instrumen mempunyai tingkat reliabilitas yang

tinggi jika nilai koefisien korelasi yang diperoleh $\geq 0,60$ (Ghozali, 2012).

Hasil dari pembagian kuesioner untuk 30 responden dilakukan *input data* dan perhitungan *Corrected Item-Total Correlation*. Dari data hasil penelitian didapatkan *r* tabel 0,361 dan dibandingkan dengan *r* hitung dari masing-masing pernyataan. Dari hasil perbandingan dinyatakan valid 21 pertanyaan. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang ada pada dimensi *assurance*, *empathy*, *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan yang dirasakan pasien, dan untuk selanjutnya pertanyaan tersebut dapat dipergunakan sebagai penelitian.

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Hasil analisis data responden tentang data karakteristik jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Dilihat dari gambar di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden rawat jalan IFRS RSI Sultan Agung yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki dengan jumlah pasien perempuan sebanyak 61,33% atau sebanyak 92 orang, dan pasien laki-laki sebanyak 38,67% atau sebanyak 58 orang dari 150 orang pasien.

Dilihat dari gambar di atas dapat diketahui bahwa responden rawat jalan IFRS RSI Sultan Agung Semarang yang remaja antara usia 17–20 tahun sebesar 0%, dewasa antara usia 21- 49 tahun sebanyak 54%, dan orang tua usia di atas 50 tahun sebesar 46% dari total sebanyak 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung di Instalasi Farmasi berusia dewasa dan orangtua.

Tabel 1 Perolehan Skor *Service Performance* Pelayanan Resep

No	Dimensi	Skor <i>Servperf</i> (%)
1	<i>Tangible</i>	76,75
2	<i>Reliability</i>	78,25
3	<i>Responsiveness</i>	85,25

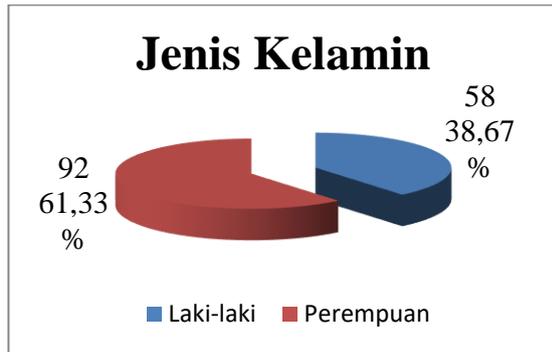
4	<i>Assurance</i>	78,00
5	<i>Empathy</i>	80,00

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

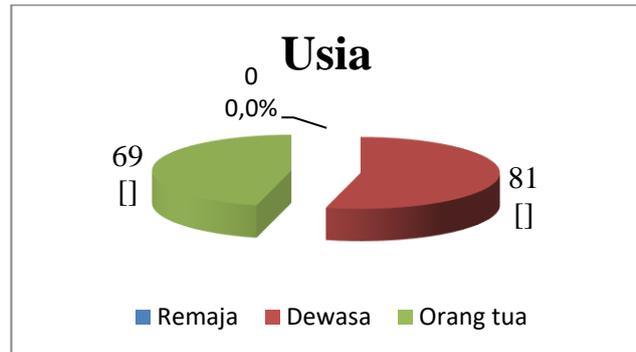
Nilai rata-rata hasil kuesioner *servperf* masing-masing dimensi berturut-turut mulai dari yang terkecil adalah dimensi *tangible* 3,07, dimensi *assurance* 3,12, dimensi *reliability* 3,13, dimensi *empathy* 3,20 dan dimensi *responsiveness* 3,41. Secara keseluruhan nilai kinerja rata-rata Pelayanan resep berdasar hasil kuesioner *servperf* yaitu 3,19 yang berarti juga tingkat kepuasan pasien farmasi rawat jalan terhadap Pelayanan resep dari target kepuasan pada nilai 4 dengan skala 1-4, dan masih ada peluang ketidakpuasan pasien terhadap kinerja Pelayanan resep sebesar 0,81.

Sikap yang dapat berisikan hal-hal positif mengenai objek sikap, yaitu kalimatnya bersifat mendukung atau memihak objek sikap) dan *unfavourable* (suatu pernyataan sikap yang berisi hal-hal negatif mengenai

objek sikap, yaitu yang bersifat tidak mendukung ataupun kontra terhadap objek sikap yang akan diungkap). Berdasarkan penyebaran kuesioner *servperf*, maka dapat diidentifikasi yang menjadi permasalahan pada proses Pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung dan menjadi *voice of customer* (VOC). Pelayanan resep unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung dengan menggunakan metode *servperf*, Nilai rata-rata kinerja Pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung yaitu 3,19 artinya secara keseluruhan kinerja Pelayanan resep unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung sebesar 79,65%, dan yang masih memberikan peluang munculnya ketidakpuasan pasien rawat jalan yang menebus resep terhadap kinerja Pelayanan tersebut sebesar 20,35%.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

KESIMPULAN

Pelayanan resep unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung dengan menggunakan metode *servperf*, Nilai rata-rata kinerja Pelayanan resep di unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung yaitu 3,19 artinya secara keseluruhan kinerja Pelayanan resep unit farmasi rawat jalan RSI Sultan Agung sebesar 79,65%, dan yang masih memberikan peluang munculnya ketidakpuasan pasien rawat jalan yang menebus resep terhadap kinerja Pelayanan tersebut sebesar 20,35%.

SARAN

Instalasi Farmasi adalah fokus pada perbaikan mutu Pelayanan, serta menjadikan prioritas utama permasalahan Kinerja Pelayanan resep pada dimensi yang mempunyai skor *servperf* tingkat paling kecil yaitu *tangible* merupakan prioritas utama yang harus ditangani oleh pihak manajemen rumah sakit Sultan Agung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RisktekDikti yang telah membiayai penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik dan seluruh pihak terkait dimana penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, R., 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No. 56 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Dharmayanti, D., 2006. Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1: .
- Kotler, K. dan Keller, P., 2012. *Marketing Management*. Prentice Hall Upper Saddle River NJ.
- Menkes, R., 2016. Permenkes No 72 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.