



Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam

Sri Agustina Meliala¹, Muhammad Adiul Ilham², Hana Dhini Julia Pohan³

^{1,2,3}Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia Medan.

¹*sriagustina@helvetia.ac.id, ²azamsuedjono1707@gmail.com, ³hanadhinijuliapohan@helvetia.ac.id

Article History:

Received Feb 23th, 2023

Revised Feb 27th, 2023

Accepted Mar 01th, 2023

Abstrak

Pelayanan kefarmasian Rumah Sakit merupakan kegiatan yang berperan penting dalam menunjang pelayanan kesehatan. Ketepatan waktu dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi komplain dari pasien. Adapun hasil observasi di RSUD Kota Subulussalam dibuktikan dengan adanya pasien yang berdiri dan ada juga yang duduk di tangga untuk menunggu nomor antreannya. Menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di RSUD Kota Subulussalam sebanyak 6550 orang dengan sampel sebanyak 98 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan statistik uji *chi-square*. menunjukkan bahwa variabel bukti nyata dengan dengan *p-value* $0,002 < 0,05$, kehandalan dengan *p-value* $0,003 < 0,05$, daya tanggap dengan *p-value* $0,000 < 0,05$, jaminan dengan *p-value* $0,004 < 0,05$, empati dengan *p-value* $0,003 < 0,05$. Penelitian ada hubungan pengetahuan bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dengan $p > 0,05$. Disarankan agar petugas di instalasi farmasi tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan mutu pelayanan yang masih kurang, sehingga pasien akan tetap merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Komplain

Abstract

Hospital pharmaceutical services are activities that play an important role in supporting health services. Timeliness in service can increase patient satisfaction and reduce complaints from them. As for the results of observations at the Subulussalam City Regional Hospital, it was proven by the presence of patients who were standing and there were also those who were sitting on the stairs waiting for their queue number. This study aimed to determine the factors associated with the occurrence of complaints in pharmaceutical installations of Subulussalam City Regional Hospital. This is a quantitative research with a cross-sectional design. The population of this study was all outpatients who received treatment at Subulussalam City Hospital as many as 6550 people with a sample of 98 people who were taken by using an accidental sampling technique. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi-square statistical test. The results showed that the variable evidence was real with a p-value of $0.002 < 0.05$, reliability with a p-value of $0.003 < 0.05$, responsiveness with a p-value of $0.000 < 0.05$, assurance with a p-value of $0.004 < 0.05$, empathy with a p-value of $0.003 < 0.05$. The conclusion of the study shows that there is a relationship between real knowledge, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for the factors associated with the occurrence of complaints at pharmaceutical installation of Subulussalam City Regional Hospital with $p > 0.05$. It is suggested that officers in pharmaceutical installations maintain good quality of service and improve the quality of services that are still lacking, so that patients feel satisfy.

Keywords: *Quality of Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Complaints.*



PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Adapun pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien adalah layanan instalasi gawat darurat (IGD), rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan farmasi. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Aulia D, 2019). Rumah Sakit menurut WHO (World Health Organization) adalah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan di bidang dan penelitian biologi-sosial. (DS, 2015)

Standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi dua hal penting, yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes No.72 Thn 2016). Dalam pelaksanaannya, kegiatan kefarmasian di Rumah Sakit terkadang terdapat keluhan tentang kesalahan terapi obat dikarenakan pemberian jenis obat yang tidak sesuai atau alasan lain. Selain itu, terdapat juga permasalahan tingginya biaya belanja obat dikarenakan adanya kesalahan peresepan sehingga terjadi pemberian obat yang berulang kali sehingga terkesan menjadi boros dan sering mengalami kekosongan obat. (Irene waine, 2020)

Manajemen komplain adalah strategi yang digunakan instansi dalam menangani keluhan konsumen. Melihat keluhan konsumen merupakan peluang bagi instansi untuk mempertahankan konsumen. Melalui proses penanganan keluhan yang efektif akan didapatkan informasi yang berasal dari pelanggan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi. Komplain adalah bentuk ketidakpuasan informasi atau pelayanan yang diterima. Sehingga, keluhan dapat menjadi dasar dalam menyelesaikan masalah ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan di Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit. (Tazkiya FH, 2019)

Salah satu alasan kenapa terjadi perpindahan pelanggan dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lainnya karena adanya pelanggan yang tidak puas dengan penyelesaian masalah yang mereka terima. Ketika konsumen tidak merasa puas atas apa yang diterimanya pada saat menemui masalah dapat membuat mereka berpindah pada penyedia jasa lainnya (Haryanto dan Dewi, 2018). Menurut *Friele et al.* (2015), pasien mengajukan keluhan karena menginginkan adanya penjelasan tentang apa yang terjadi serta meminta adanya solusi untuk mencegah ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Penanganan komplain pasien Rumah Sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama untuk Rumah Sakit agar terus meningkatkan pelayanannya dan terus berkembang. (Haryanto dan Dewi, 2018)

Berdasarkan survei awal pada bulan Januari 2022 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam melalui observasi dan wawancara terkait tentang terjadi nya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Saat melakukan wawancara dengan kepala unit instalasi farmasi Rumah Sakit RSUD Kota Subulussalam terdapat 52 petugas keseluruhan di bagian instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam, dan kebanyakan tenaga kontrak atau petugas honorer daripada Apotekernya, terdapat 10 Apoteker dan petugas lainnya. Dari hasil observasi juga dibuktikan dengan adanya pasien yang berdiri dan ada juga yang duduk di tangga untuk menunggu nomor antrean nya. Hal inilah yang menyebabkan pasien merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yang menyebabkan terjadinya komplain di bagian instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam.

Adapun wawancara yang dilakukan kepada 10 pasien yang berkunjung di instalasi farmasi tersebut yang dijadikan sebagai narasumber dalam survei awal, didapatkan bahwa 3 dari 10 narasumber mengatakan pelayanan Rumah Sakit dapat digolongkan sudah baik, dan 7 diantaranya memiliki komplain dari segi fasilitas fisiknya. Seperti ruangan yang sempit dan tempat duduk yang terbatas yang menyebabkan pasien sering merasa jenuh dan lelah untuk menunggu pengambilan obat tersebut. Kurang ramahnya petugas terhadap pasien yang ingin bertanya mengenai informasi obat. Hal selanjutnya adalah waktu tunggu pelayanan obat racik dan non racik. Waktu tunggu pelayanan obat sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengalaman seorang pasien dalam menunggu pelayanan dapat mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal Farmasi di Rumah Sakit yang harus dicapai untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan kefarmasian kepada pasien, waktu tunggu untuk obat non racikan < 30 menit dan waktu tunggu untuk obat racikan <60 menit yang diadopsi dari Permenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif berbentuk survei yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Rancangan *Cross Sectional*. Merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran dan pengamatan pada saat bersamaan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di Instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek peneliti yaitu seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan pada bulan Januari sebanyak 6550 pasien. Sampel yang digunakan adalah 98 orang. Penarikan sampel



dilakukan dengan *accidental sampling* yaitu pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam. Data yang dianalisis menggunakan program SPSS. (*Statistical Product Service Solution*). Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat, dan multivariat dengan uji regresi logistik (Hayati M, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan karakteristik umur responden], dari jumlah 98 responden dapat dilihat yang memiliki umur <21 tahun sebanyak 25 responden (25,51%), 21-40 tahun sebanyak 47 responden (47,96%), dan tahun >40 tahun sebanyak 26 responden (26,53%). Pada karakteristik jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden (56,12%), dan laki-laki sebanyak 43 responden (43,88%). Jumlah responden pada karakteristik pendidikan terakhir, responden yang memiliki pendidikan SD sebanyak 2 responden (2,04%), SMP/SMA sebanyak 56 responden (57,14%), dan Perguruan Tinggi sebanyak 40 responden (40,82%). Dan pada karakteristik pekerjaan yang Tidak Bekerja sebanyak 23 responden (23,47%), Buruh/Tani sebanyak 13 responden (13,27%), Wiraswasta sebanyak 38 responden (38,78%) dan PNS sebanyak 24 responden (24,49%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

No	Karakteristik	f	%
Umur			
1	<21 Tahun	25	25,51
2	21-40 Tahun	47	47,96
3	>40 Tahun	26	26,53
Jenis Kelamin			
1	Perempuan	55	56,12
2	Laki-Laki	43	43,88
Pendidikan Terakhir			
1	SD	2	2,04
2	SMP/SMA	56	57,14
3	Perguruan Tinggi	40	40,82
Pekerjaan			
1	Tidak Bekerja	23	23,47
2	Buruh/Tani	13	13,27
3	Wiraswasta	38	38,78
4	PNS	24	24,49
Jumlah		98	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel *tangible* (bukti nyata) dari 98 responden pendapat Ya sebanyak 81 responden (81,65%), Tidak sebanyak 17 responden (17,35%). Pendapat responden pada variabel *reability* (kehandalan) dari 98 responden pendapat Ya sebanyak 84 responden (85,71%), Tidak sebanyak 14 responden (14,29%). Pendapat responden pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) dari 98 responden pendapat Ya sebanyak 80 responden (81,63%), Tidak sebanyak 18 responden (18,37%). Pendapat responden pada variabel *assurance* (jaminan) dari 98 responden pendapat Ya sebanyak 85 responden (86,73%), Tidak sebanyak 13 responden (13,27%). Pendapat responden pada variabel *empathy* (empati) dari 98 responden pendapat Ya sebanyak 83 responden (84,69%) Tidak sebanyak 15 responden (15,31%). Tabel 2 juga menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel faktor-faktor terjadinya komplain sebanyak 79 responden (80,61%), yang merasa puas dan sebanyak 19 responden (19,39%) yang merasa tidak puas.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut *Tangible* (Bukti Nyata), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

No	<i>Tangibles</i>	f	%
1	Ya	81	82,65
2	Tidak	17	17,35
<i>Realibility</i>			
No		f	%
1	Ya	84	85,71



2	Tidak	14	14,29
No	<i>Responsiveness</i>	f	%
1	Ya	80	81,63
2	Tidak	18	18,37
No	<i>Assurance</i>	f	%
1	Ya	85	86,73
2	Tidak	13	13,27
No	<i>Empathy</i>	f	%
1	Ya	83	84,69
2	Tidak	15	15,31
No	Pelayanan Farmasi	f	%
1	Puas	79	80,61
2	Tidak Puas	19	19,39

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel tangibles (bukti nyata) dengan kategori “Ya”. Sebanyak 68 responden (69,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dan sebanyak 11 responden (11,2%) yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya dari 19 responden (19,4%) pada kategori “Tidak” sebanyak 13 responden (13,3%) menyatakan puas dan diperoleh sebanyak 6 responden (6,1%) yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel realibility (Kehandalan) dengan kategori “Ya”. Sebanyak 70 responden (71,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dan sebanyak 9 responden (9,2%) yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya dari 19 responden (19,4%) pada kategori “Tidak” sebanyak 14 responden (14,3%) menyatakan puas dan diperoleh sebanyak 5 responden (5,1%) yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel responsiveness (daya tanggap) dengan kategori “Ya”. Sebanyak 64 responden (65,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dan sebanyak 15 responden (15,3%) yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya dari 19 responden (19,4%) pada kategori “Tidak” sebanyak 16 responden (16,3%) menyatakan puas dan diperoleh sebanyak 3 responden (3,1%) yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel assurance (jaminan) dengan kategori “Ya”. Sebanyak 67 responden (68,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dan sebanyak 12 responden (12,2%) yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya dari 19 responden (19,4%) pada kategori “Tidak” sebanyak 18 responden (18,4%) menyatakan puas dan diperoleh sebanyak 1 responden (1,0%) yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel empathy (empati) dengan kategori “Ya”. Sebanyak 67 responden (68,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam dan sebanyak 16 responden (16,3%) yang menyatakan tidak puas. Selanjutnya dari 19 responden (19,4%) pada kategori “Tidak” sebanyak 16 responden (16,3%) menyatakan puas dan diperoleh sebanyak 3 responden (3,1%) yang menyatakan tidak puas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan *Tangible* (Bukti Nyata), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

No	<i>Tangibles</i>	Jawaban				Total		<i>Sig-P</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	68	69.4%	11	11.2%	81	80.6%	0,02
2	Tidak	13	13.3%	6	6.1%	19	19.4%	
	Total	81	82.7%	17	17.3%	98	100%	

No	<i>Reability</i>	Jawaban				Total		<i>Sig-P</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	



		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
		1	Ya	70	71.4%			
2	Tidak	14	14.3%	5	5.1%	19	19.4%	
Total		84	85.7%	14	14.3%	98	100%	

No	Responsiveness	Jawaban				Total	Sig-P	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	Ya	64	65.3%	15	15.3%	79	80.6%	0,006
2	Tidak	16	16.3%	3	3.1%	19	19.4%	
Total		80	81.6%	18	18.4%	98	100%	

No	Assurance	Jawaban				Total	Sig-P	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	Ya	67	68.4%	12	12.2%	79	80.6%	0,049
2	Tidak	18	18.4%	1	1.0%	19	19.4%	
Total		85	86.7%	13	13.3%	98	100%	

No	Empathy	Jawaban				Total	Sig-P	
		Puas		Tidak Puas				
		f	%	f	%			
1	Ya	67	68.4%	12	12.2%	79	80.6%	0,039
2	Tidak	16	16.3%	3	3.1%	19	19.4%	
Total		83	84.7%	15	15.3%	98	100%	

1. Hubungan Variabel *Tangibles* (Bukti Nyata) Terhadap Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan kemampuan masing-masing. Untuk kriteria ini perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pengguna jasa akan menggunakan indera nya (mata, telinga, hati dan rasa) untuk menilai kualitas jasa kesehatan yang diterima. Misalnya, ruang penerimaan pasien yang ditata rapi, bersih, nyaman, dilengkapi kursi, lantai berkeramik, tersedia TV dan peralatan kantor yang lengkap, serta seragam staf yang rapi, menarik dan bersih .

Tangibles (bukti nyata) merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan .

Menurut asumsi peneliti bahwa *tangibles* (bukti nyata) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan gedung Rumah Sakit masih dalam keadaan proses perbaikan dan penambahan gedung Rumah Sakit yang menyebabkan gedung Rumah Sakit tidak selalu dalam keadaan baik dan bersih dan jumlah tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi juga masih kurang mencukupi. Tetapi, selain itu ruang tunggu di bagian instalasi farmasi bersih dan nyaman dan juga petugasnya berpenampilan bersih dan rapi.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta Tahun 2019" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *tangibles* (bukti nyata) terhadap kepuasan pasien .

2. Hubungan Variabel *Realibility* (Kehandalan) Terhadap Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain Di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur), dari kelima dimensi kualitas jasa, *realibility* (kehandalan) dipersepsikan paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang *non standarized output* dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut *ouput* yang konsisten. Untuk meningkatkan *realibility* (kehandalan) jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja yang bermutu.



Realibility (kehandalan) merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. *Realibility* (kehandalan) berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian kehandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan

Menurut asumsi peneliti bahwa *realibility* (kehandalan) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan petugas farmasi kurang cekatan yang menyebabkan masih banyak di jumpai pasien yang menunggu ≥ 30 menit untuk mendapatkan resep obat non racik dan ≥ 60 menit untuk mendapatkan resep obat racik. Hal ini bertentangan dengan Permenkes No.58 Tahun 2014 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit. Tetapi, selain itu ada juga petugas yang memberitahu prosedur pemakaian obat dan membantu jika ada permasalahan pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta Tahun 2019" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *realibility* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien. (9)

3. Hubungan Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemampuan teknologi yang digunakan oleh penyedia jasa pelayanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna

Responsiveness (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan

Menurut asumsi peneliti bahwa *responsiveness* (daya tanggap) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan masih banyak dijumpai pasien yang lelah dan bosan menunggu hanya untuk pengambilan obat di instalasi farmasi yang melebihi batas waktu standar pelayanan minimal Rumah Sakit dan masih sedikit petugas yang bersedia mendengarkan keluhan pasien. Tetapi, selain itu informasi yang diberikan jelas dan lengkap dan dalam penyampaian informasi ada juga petugas yang bersikap ramah serta terampil dan cakap pada saat berkomunikasi dengan pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta Tahun 2019" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien.

4. Hubungan Variabel *Assurance* (Jaminan) Terhadap Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif serta perbaikan sistem remunerasinya (upah)

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan

Menurut asumsi peneliti bahwa *assurance* (jaminan) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan masih ditemukan stok obat tertentu yang habis, tidak tersedia maupun masih dalam tahapan pengiriman dari PBF (Perusahaan Besar Farmasi) yang bermitra dengan dengan Rumah Sakit, solusi yang ditawarkan oleh petugas kepada pasien untuk mengatasi hal tersebut yaitu menyarankan pasien untuk melakukan pembelian obat di luar Rumah Sakit. Tetapi, selain itu pasien juga merasa aman ketika menebus obat dan merasa yakin dengan penjelasan yang disampaikan petugas instalasi farmasi Rumah Sakit tersebut.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta Tahun 2019"



memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien.

5. Hubungan Variabel *Empathy* (Empati) Terhadap Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain Di Instalasi Farmasi RSUD Kota Subulussalam

Kriteria ini berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya

Empathy (empati) adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan

Menurut asumsi peneliti bahwa *empathy* (empati) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi. Hal ini dikarenakan dokter juga masih sering datang tidak tepat waktu dan dokter masih kurang memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien. Tetapi, selain itu petugas juga sudah bersikap ramah dan sopan dalam melayani resep pengambilan obat dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Selanjutnya sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta Tahun 2019" memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien RSUD Kota Subulussalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi pada semua dimensi menunjukkan hasil puas sebesar (80,61%) dan yang menyatakan tidak puas sebesar (19,39%), tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi antara lain *tangibles* (bukti nyata) sebesar (70,41%), *reability* (kehandalan) sebesar (66,33%), *responsiveness* (daya tanggap) sebesar (70,41%), *assurance* (jaminan) sebesar (67,35%) dan *empathy* (empati) sebesar (71,43%).

Adanya hubungan antara *tangibles* (bukti nyata) $0,002$ ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara *reability* (kehandalan) $0,003$ ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) $0,000$ ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam.

Adanya hubungan antara *assurance* (jaminan) $0,004$ ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Adanya hubungan antara *empathy* (empati) $0,003$ ($p < 0,05$) terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam. Hubungan antara variabel indikator pelayanan *tangibles* (bukti nyata), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), dimana hubungan yang paling kuat terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Kota Subulussalam adalah terletak pada variabel indikator pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai *Sig. (p.value)* pada hasil uji *chi-square* $p < value$ $0,000$ ($p < 0,05$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih Kepada pimpinan Rumah Sakit yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Aulia D, Rahmiati R, Tabrani G. *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. J Ecogen. 2019;2(1):11.
- Djamaluddin F, Imbaruddin A. *Kepatuhan Pelayanan Farmasi di Klinik di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo*. J Adm Negara. 2019;25:176–93.
- Ghonyah, N. (2014). Perilaku Komplain dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan jasa. *Dharma Ekonomi*, 19(35).
- Irene waine, Andrea Mellala VDYS. *Penanganan Komplain Di Rumah Sakit*. Kedokteran, Fak Masyarakat, Kesehatan Mada, Univ Gadjah. 2020;23(04):127–32.
- Yuniasih, I. (2022). PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN (Studi Pada Resto Burger di Bekasi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 68-72.
- Megawati, Hakim L, Irbantoro D. *Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu Waiting Time Shortening on Outpatient Medicine Services at Pharmacy Departement of Baptis Hospital Batu*. J Kedokt Brawijaya. 2015;28(2):163–8.
- Muninjaya AAG. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2015.
- Rizaldo, I. W. (2019). *Penanganan Keluhan Tamu (Studi Deskriptif Tentang Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengurangi Terjadinya Komplain Di Swiss Belinn Manyar Surabaya)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Nugraha, Y. E., & Malelak, N. O. (2020, December). Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Di PT. Transnusa Aviation Mandiri Kupang Pada Masa Pandemi. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 3, No. 2, pp. 101-116).
- SARI, N. M. (2008). *ANALISIS MUTU PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT MELALUI PENILAIAN PASIEN GAWAT DARURAT TERHADAP TERJADINYA KOMPLAIN DI RSUD HAJI SURABAYA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Sulo HR, Hartono E, Oetari RA. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta*. J Ilm Manuntung. 2019;5(1):81
- Simanjuntak, N. P., & Tarigan, A. M. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 4(2), 91-103.