

PERUMUSAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH TEGAL BERDASARKAN ANALISIS SWOT

Rosaria Ika Pratiwi¹

Email ; rosariaikapratiwi45@gmail.com

¹Politeknik Harapan Bersama, Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal 52142, Indonesia
Telp (0283) 352000

Abstrak

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit (IFRS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal, mengetahui faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap instalasi farmasi rumah sakit Kardinah Tegal dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien melalui analisis SWOT, dan merumuskan strategi sebagai upaya untuk peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berdasarkan analisis SWOT. Hasil data kuesioner dan wawancara digunakan untuk analisis faktor internal dan eksternal serta perumusan strategi alternatif dengan matriks SWOT. Hasil SWOT digunakan sebagai dasar untuk analisis QSPM guna pengambilan keputusan. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal, didapatkan nilai kesenjangan (gap) positif pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (+0.22); *reliability* (+0.21); *responsiveness* (+0.11); *assurance* (+0.24); dan *empathy* (+0.04), sedangkan hasil analisis kuesioner kekuatan pesaing (2.00). Hasil analisis kuesioner kepuasan karyawan (2.82) dan semangat kerja karyawan (2.81). Hasil analisis lingkungan internal dan eksternal instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berada di posisi kuadran I pada analisis SWOT. Hasil analisis QSPM memprioritaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, perekrutan SDM apoteker dan farmasi klinis, mengikuti perkembangan teknologi modern, serta pengembangan sarana dan prasarana instalasi farmasi rumah sakit.

Kata kunci : *Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal, Kepuasan Pasien, Analisis SWOT, Perumusan Strategi*

1. Pendahuluan

Rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal merupakan rumah sakit tipe B yang keberadaannya sangat membantu masyarakat Kota Tegal dari masa ke masa. Visi dari rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal adalah menjadi rumah sakit bertaraf nasional, mandiri dengan pelayanan prima. Sedangkan misi dari rumah sakit umum daerah Kardinah adalah mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan profesional, memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa rumah sakit dengan menjunjung tinggi standar dan etika profesi serta berkeadilan, dan mengembangkan pelayanan kesehatan sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran terkini berwawasan lingkungan.

Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini berkaitan erat dengan mutu pelayanan yang

berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan [1]. Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan dengan cara memenuhi kepuasan pelanggan [2].

Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal merupakan salah satu unit bisnis yang terdapat di rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal yang tidak lepas dari persaingan. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan instalasi farmasi rumah sakit menempatkan orientasi pada kepuasan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal selama ini belum pernah melakukan analisis terkait dengan tingkat kepuasan pasien. Pemahaman yang baik tentang kepuasan pasien ini merupakan salah satu hal penting yang dapat digunakan sebagai masukan bagi instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal untuk selalu mengupayakan mengikuti perkembangan dalam

pelayanannya dari waktu ke waktu guna perbaikan kualitasnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan melalui penentuan strategi-strategi yang dapat memenuhi ekspektasi pasien.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Data yang digunakan data kualitatif hasil wawancara mendalam terhadap direktur rumah sakit, kepala instalasi farmasi rumah sakit, distributor (Pedagang Besar Farmasi), karyawan pelayanan rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit, dan dokter, sedangkan data kuantitatif hasil survei kuesioner kepuasan pasien rawat jalan, kepuasan karyawan dan semangat kerja karyawan, serta analisis pesaing. Subyek penelitian ini adalah direktur rumah sakit, kepala instalasi farmasi rumah sakit, karyawan instalasi farmasi rumah sakit, dokter umum, distributor (Pedagang Besar Farmasi), dan pasien rawat jalan.

Pengambilan sampel pasien rawat jalan dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Karakteristik sampel yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang juga merasakan kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal minimal dua kali dan merasakan kualitas pelayanan di luar instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal minimal dua kali sehingga mereka dapat memberikan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang sudah diketahui populasinya. Peneliti akan melakukan penelitian terhadap 100 pasien rawat jalan melalui kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner untuk menganalisis pesaing. Pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan adalah metode *Servqual (service quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas

layanan nyata yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*) [3]. Hasil data kuesioner dan wawancara pada subyek penelitian digunakan untuk analisis faktor internal dan eksternal pada matriks IFAS dan EFAS serta perumusan strategi alternatif dengan menggunakan matriks SWOT. Hasil SWOT digunakan sebagai dasar untuk analisis QSPM guna pengambilan keputusan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan diukur dari kesenjangan (gap) antara pelayanan nyata yang dirasakan pasien dengan pelayanan yang diharapkan pasien. Nilai kesenjangan (gap) yang dihasilkan ini diasumsikan sebagai nilai kualitas pelayanan yang diberikan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal kepada pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun hasil analisis kesenjangan (gap) pasien rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal seperti terdapat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Gap Pasien Rawat Jalan

Dimensi Pelayanan	Rata-rata Nilai Persepsi	Rata-rata Nilai Ekspektasi	Gap
<i>Tangibles</i>	3.37	3.15	0.22
<i>Reliability</i>	3.38	3.17	0.21
<i>Responsiveness</i>	3.16	3.05	0.11
<i>Assurance</i>	3.39	3.15	0.24
<i>Empathy</i>	3.08	3.04	0.04

Sumber : data primer yang diolah

Gap dari masing-masing dimensi pelayanan menunjukkan adanya selisih antara pelayanan nyata yang dirasakan pasien dengan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga pada akhirnya akan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Berdasarkan tabel 1 rata-rata nilai persepsi dari seluruh dimensi adalah 3.28 dan rata-rata nilai ekspektasi dari seluruh dimensi adalah 3.11 sehingga rata-rata gap dari seluruh dimensi adalah 0.16. Nilai gap yang positif ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang lebih tinggi atau melebihi harapannya sehingga pasien sudah puas terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal dipengaruhi oleh :

- a. Faktor internal (kekuatan), antara lain : sudah menerapkan pelayanan farmasi satu pintu, kepuasan dan semangat kerja karyawan tinggi, sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), ketersediaan obat cukup tinggi, SIMRS sudah dapat mengakomodasi kebutuhan, dan anggaran dana cukup.
- b. Faktor internal (kelemahan), antara lain : IFRS belum memiliki visi dan misi, Pelayanan Informasi Obat (PIO) belum berjalan dengan optimal, keterbatasan sumber daya manusia apoteker dan farmasi klinis, dan belum pernah dilakukan analisis kinerja karyawan.
- c. Faktor eksternal (peluang), antara lain : kebijakan direktur mendukung instalasi farmasi rumah sakit, komunikasi yang baik dengan dokter, kerja sama yang baik dengan distributor (Pedagang Besar Farmasi), pasien sudah puas terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit, kekuatan pesaing lemah, dan potensi kerja sama dengan perusahaan.
- d. Faktor eksternal (ancaman), antara lain : adanya beberapa rumah sakit swasta di Kota Tegal, jumlah apotek semakin meningkat, perkembangan alat berteknologi modern, Panitia Farmasi dan Terapi (PFT) kurang berperan aktif, keterjaringan pasien belum optimal, beberapa dokter sering berganti obat, dan pendidikan pasien masih rendah.

Faktor internal kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal menghasilkan nilai positif (+1.203) dengan nilai kekuatan (2.531) lebih besar dibandingkan kelemahan (1.328), sedangkan faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal menghasilkan nilai positif (+0.064) dengan nilai peluang (1.904) lebih besar dibandingkan ancaman (1.840). Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berada pada kuadran I strategi pertumbuhan agresif. Kuadran I ini merupakan posisi yang baik dikarenakan

kekuatan dan peluang yang dimiliki lebih besar dari pada kelemahan dan ancamannya sehingga situasi ini sangat menguntungkan. Instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal dapat menggunakan kekuatan internalnya untuk memanfaatkan peluang yang ada. Strategi dikatakan agresif apabila dapat merebut pelanggan (pasien) melalui pengembangan usaha pemasaran yang lebih baik dan lebih agresif, memperkenalkan produk atau jasa yang ada saat ini, dan meningkatkan penjualan dengan cara modifikasi produk atau jasa yang ada saat ini.

Pengembangan usaha pemasaran yang lebih baik dan lebih agresif bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar dengan upaya pemasaran yang maksimal, dapat dilakukan melalui kerja sama dengan asuransi kesehatan, apotek rekanan, dan perusahaan-perusahaan yang berada di Kota Tegal, serta promosi melalui media cetak dan elektronik. Salah satu upaya untuk memperkenalkan produk atau jasa dilakukan melalui pelayanan informasi obat dan konseling kepada pasien dan keluarganya. Penjualan dapat ditingkatkan dengan modifikasi produk atau jasa seperti pengembangan sarana dan prasarana instalasi farmasi rumah sakit dan dilakukan modifikasi pelayanan *delivery system* untuk jarak tertentu.

Analisis QSPM dalam penyusunan strategi digunakan untuk mengevaluasi strategi alternatif secara obyektif berdasarkan *key succes factor* internal dan eksternal yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Analisis QSPM ini bertujuan untuk penentuan daya tarik relatif dari berbagai strategi alternatif yang telah dipilih agar dapat ditentukan yang paling baik untuk dapat diimplementasikan. Hasil analisis QSPM secara berurutan mulai dari nilai TAS (*Total Attractiveness Scores*) strategi prioritas tertinggi sampai dengan strategi prioritas terendah adalah peningkatan kualitas pelayanan (5.992), mengikuti perkembangan teknologi modern (5.916), perekrutan SDM apoteker dan farmasi klinis (5.876), serta pengembangan sarana dan prasarana instalasi farmasi rumah sakit (5.653). Pemilihan strategi alternatif yang harus diprioritaskan dan penetapan

nilai daya tarik (*Attractiveness Scores – AS*) pada matriks QSPM tersebut dilakukan oleh Kepala instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal berdasarkan kondisi internal dan eksternal instalasi farmasi rumah sakit saat ini.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kardinah Tegal, didapatkan nilai kesenjangan (gap) positif pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (+0.22); *reliability* (+0.21); *responsiveness* (+0.11); *assurance* (+0.24); dan *empathy* (+0.04).
- b. Berdasarkan hasil analisis SWOT :
 - 1) Faktor internal (kekuatan), antara lain : sudah menerapkan pelayanan farmasi satu pintu, kepuasan dan semangat kerja karyawan tinggi, sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), ketersediaan obat cukup tinggi, SIMRS sudah dapat mengakomodasi kebutuhan, dan anggaran dana cukup.
 - 2) Faktor internal (kelemahan), antara lain : IFRS belum memiliki visi dan misi, Pelayanan Informasi Obat (PIO) belum berjalan dengan optimal, keterbatasan sumber daya manusia apoteker dan farmasi klinis, dan belum pernah dilakukan analisis kinerja karyawan.
 - 3) Faktor eksternal (peluang), antara lain : kebijakan direktur mendukung instalasi farmasi rumah sakit, komunikasi yang baik dengan dokter, kerja sama yang baik dengan distributor (Pedagang Besar Farmasi), pasien sudah puas terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit, kekuatan pesaing lemah, dan potensi kerja sama dengan perusahaan.
 - 4) Faktor eksternal (ancaman), antara lain : adanya beberapa rumah sakit swasta di Kota Tegal, jumlah apotek semakin meningkat, perkembangan alat berteknologi modern, Panitia

Farmasi dan Terapi (PFT) kurang berperan aktif, keterjaringan pasien belum optimal, beberapa dokter sering berganti obat, dan pendidikan pasien masih rendah.

- c. Hasil analisis QSPM memprioritaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, perekrutan SDM apoteker dan farmasi klinis, mengikuti perkembangan teknologi modern, serta pengembangan sarana dan prasarana instalasi farmasi rumah sakit.

5. Daftar Pustaka

- [1]. Tjiptono, F., 2001. *Manajemen Jasa*, Edisi ke-2. Andi Offset, Yogyakarta.
- [2]. Kotler, P. dan Keller, K.V., 2009. *Marketing Management*, Edisi 13 Jilid 1. PT. Erlangga.
- [3]. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Spring*, Vol 64.
- [4]. Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- [5]. Afridi, S., dan Rehmani, R., 2014. *Measurement of Service Quality GAP in the Selected Private Universities/Institutes of Afghanistan Using SERVQUAL Model*. Proceedings of 6 th Annual American Business Research Conference, Sheraton Laguardia East Hotel, New York, USA.