

KEPUASAN PASIEN TERHADAP ANTRIAN APOTEK RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Putu Chintya Marta Dewi¹, Ni Ketut Adi Mekarsari, I Made Gede A. Kurniawan²

Abstrak

Perkembangan penduduk dan kegiatan perkotaan menyebabkan masyarakat sangat selektif dalam memilih layanan kesehatan. Untuk itu pihak manajemen RSUD Kabupaten Buleleng berusaha menjaga kualitas pelayanan, salah satunya adalah pelayanan pada loket antrian instalasi Farmasi. Ruang tunggu yang nyaman serta pelayanan yang efektif sudah disediakan, akan tetapi masih banyak dijumpai pasien membatalkan niatnya untuk membeli obat karena antrian yang terlalu panjang dan lama. Analisis antrian bertujuan untuk menguji apakah pelayanan loket Apotek Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Buleleng yang ada sekarang dapat memberikan kepuasan dari segi waktu kepada pasien atau tidak, serta apakah jumlah loket yang aktif sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien atau tidak. Hasil perhitungan analisis antrian pada loket apotek Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng membandingkan keadaan pelayanan sekarang yang memanfaatkan tiga (3) pelayan dengan mengasumsikan pelayan ditambah menjadi empat (4) orang dan lima (5) orang. Analisis antrian dengan 3 pelayan / 3 loket, menunjukkan bahwa dengan kunjungan dalam sebulan sebanyak 5.928 pasien, jumlah jam kerja tiap orang = 156 jam, tingkat kunjungan = 13 orang dan tingkat pelayanan = 7 orang menunjukkan hasil optimal yaitu dengan pelayanan (c) = 3 orang. Probabilitas pelayan menganggur (P_0) sebesar 0,156 jam (9,36 menit). Probabilitas dengan 2 pasien (P_2) = 0,27 jam (16,2 menit). Probabilitas dengan 6 pasien (P_6) = 0,04 jam (2,4 menit). Rata – rata jumlah pasien dalam sistem antrian (L) = 2,57 orang. Rata – rata jumlah pasien dalam baris antrian (L_q) = 0,71 orang. Rata – rata waktu menunggu pasien dalam sistem antrian (W) = 0,020 jam (11,88 menit). Selain dengan analisis antrian, dilakukan juga penyebaran kuesioner kepada 98 pasien di loket Apotek Rawat Jalan. Hasil yang di peroleh adalah pasien cukup puas dengan pelayanan petugas loket antrian. Sedangkan jumlah loket yang dibutuhkan agar pasien merasa puas adalah dengan jumlah 3 loket/ 3 orang = pasien merasa cukup puas dengan waktu tunggu sebanyak 11,88 menit dan biaya pelayan sebesar Rp 12.600.000,- per bulan, dengan jumlah 4 loket / 4 orang = pasien merasa puas dengan waktu tunggu 9,24 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 16.800.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 590.000,- per bulan, dan dengan jumlah 5 loket / 5 orang = pasien merasa sangat puas dengan waktu tunggu sebanyak 8,7 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 2.100.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 1.180.000,- per bulan.

Kata Kunci : *Pelayanan, Analisis antrian, Kepuasan pasien*

¹ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2015/2016

² Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

PENDAHULUAN

Perkembangan penduduk dan kegiatan perkotaan (ekonomi-sosial) akan berdampak pada perkembangan kota dengan peningkatan kebutuhan fasilitas baik fasilitas umum maupun fasilitas sosial. Salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup manusia. Hal ini ditandai dengan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit menjadi pilihan utama ketika mengalami masalah kesehatan, baik itu yang diselenggarakan oleh pihak swasta maupun pemerintah.

Banyaknya rumah sakit di Buleleng menyebabkan masyarakat Buleleng memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat dengan berbagai karakteristik sangat selektif dalam memilih jasa layanan rumah sakit. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang dipandang dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Hal ini didukung dengan teknologi yang dimiliki oleh setiap rumah sakit dalam memberikan harapan kesembuhan kepada pasiennya. Setiap rumah sakit berusaha menawarkan keunggulannya guna menarik pasien sebanyak-banyaknya. Hal ini menyebabkan direktur rumah sakit harus mengubah cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini berkembang menjadi suatu industri jasa, yang tidak bisa meninggalkan aspek komersial di samping peran sosialnya. Dapat dikatakan kegiatan pemasaran sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi atau perusahaan sebagai ujung tombak kehidupannya.

Sebagai rumah sakit rujukan di daerah Bali Utara, Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng selalu mengadakan perubahan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng bertekad untuk memberikan pelayanan kepada saudara (pasien dan pengunjung) dengan semaksimal dan sebaik mungkin dengan keramahan serta dapat dirasakan nyaman oleh semua pihak, yang akan senantiasa menjadikan pelayanan yang profesional, salah satunya adalah pelayanan pada loket apotek rawat jalan.

Manajemen rumah sakit dalam memberikan kepuasan pada pasien pada loket apotek Rawat Jalan sebagai pelanggan Rumah Sakit, telah menyediakan beberapa

fasilitas yang dibutuhkan. Ruang tunggu untuk pasien yang mengantri di loket apotek poliklinik Rawat Jalan dibuat sedemikian rupa ditempat yang mudah dilihat dan mudah dijangkau pasien. Jumlah loket dan jumlah pelayanan petugas pada loket apotek Rawat Jalan diharapkan dapat memberikan pelayanan cepat dan memuaskan pasien.

Apotek Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng terdiri dari 3(tiga) buah loket. Diantaranya :

- 1) Loket untuk pasien Umum
- 2) Loket untuk pasien JKBM (Jaminan Kesehatan Bali Mandara)
- 3) Loket untuk pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Masing-masing loket dilayani oleh seorang petugas yang mengumpulkan kertas resep, dan beberapa petugas lain di belakang yang bertugas meracik dan mengambil obat. Manajemen rumah sakit berharap, dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, pasien mendapatkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Akan tetapi, sampai saat ini masih banyak dijumpai antrian yang panjang dan pasien tampak berjejal di sekitar loket antrian. Tidak jarang pula ada beberapa pasien yang membatalkan niatnya untuk membeli obat di apotek RSUD Kabupaten Buleleng, diakibatkan antrian yang terlalu panjang dan lama. Masalah lain yang sering ditemui adalah ketika pasien sudah mengantri cukup lama, dan tiba giliran pasien untuk dilayani petugas, obat yang dibutuhkan tidak tersedia di apotek. Hal ini mengakibatkan kekecewaan terhadap pasien yang menebus obat di apotek.

Berdasarkan uraian di atas, sangat menarik untuk dikaji kualitas layanan yang diberikan oleh petugas loket apotek Rawat Jalan dan tingkat kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan yang dituangkan dalam penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Antrian Apotek Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng ”

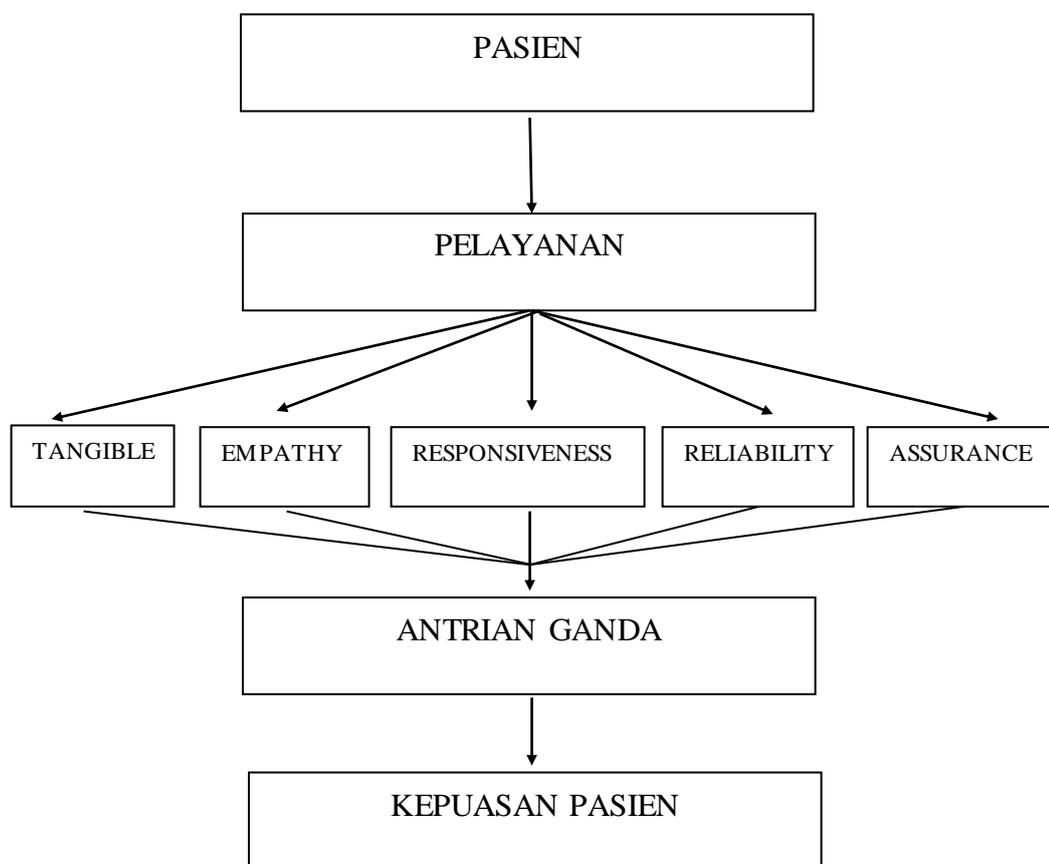
Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah 1) Apakah antrian loket apotek Rawat Jalan memberikan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng? dan 2) Berapakah jumlah pelayanan loket antrian

apotek Rawat Jalan yang dibutuhkan pasien? Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap antrian loket pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, 2) Untuk mengetahui jumlah loket ideal yang dibutuhkan oleh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

1. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



2. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Antrian loket dan jumlah pelayanan yang disediakan di loket Apotek Rawat Jalan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

- 2) Jumlah pelayanan loket antrian apotek Rawat Jalan yang dibutuhkan pasien berjumlah 5 loket yaitu 1 loket umum, 2 loket JKN, dan 2 loket JKBM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Loket Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, dimana ruang lingkup penelitian adalah keadaan pelayanan pasien pada loket meliputi jumlah loket yang tersedia, kecepatan pelayanan terhadap pasien, serta kondisi antrian pasien pada loket yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini menggunakan perhitungan analisis antrian serta teknik sampel yaitu jumlah pasien yang mengantri di loket antrian Apotek Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng sebanyak 98 orang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Observasi yaitu mendapatkan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke Loket Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng. 2) *Interview* atau wawancara yaitu mengadakan wawancara langsung dengan pihak manajemen Loket Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng. 3) Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari catatan yang ada di Loket Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng, seperti data kunjungan pasien, dan prosedur pelayanan. 4) Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden penelitian

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah 1) Teknik Analisis Kuantitatif 2) Teknik Analisis Kuantitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kuantitatif

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dihitung menggunakan teknik analisis antrian dengan rumus sebagai berikut :

- a. Probabilita tidak adanya pelanggan dalam sistem tersebut (para pelayan menganggur) adalah

$$P_0 = \frac{1}{\left[\sum_{n=0}^{c-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \right] + \frac{1}{c!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^c \left(\frac{c\mu}{c\mu - \lambda}\right)}$$

b. Probabilita terdapat n pelanggan dalam sistem tersebut adalah

$$P_n = \frac{1}{c! c^{n-c}} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n P_0, \text{ untuk } n > c; \quad P_n = \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n P_0, \text{ untuk } n \leq c$$

c. Rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem antrian tersebut adalah

$$L = \frac{\lambda\mu(\lambda/\mu)^c}{(c-1)!(c\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu}$$

d. Waktu rata-rata yang dihabiskan pelanggan dalam sistem antrian tersebut (untuk menunggu dan untuk dilayani) adalah

$$W = \frac{L}{\lambda}$$

e. Rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian tersebut adalah

$$L_q = L - \frac{\lambda}{\mu}$$

f. Waktu rata-rata yang dihabiskan pelanggan dalam antrian menunggu untuk dilayani adalah

$$\begin{aligned} W_q &= W - \frac{1}{\mu} \\ &= \frac{L_q}{\lambda} \end{aligned}$$

g. Probabilita seorang pelanggan yang datang dalam sistem tersebut harus menunggu untuk dilayani (yaitu probabilita seluruh pelayan sibuk) adalah

$$P_w = \frac{1}{c!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^c \frac{c\mu}{c\mu - \lambda} P_0$$

Berdasarkan perhitungan diatas di peroleh data sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Analisis Antrian Loker Apotek Rawat Jalan
RSUD Kabupaten Buleleng

No.	Jenis Analisis	Dengan 5 loket / 5 pelayan c = 5	Dengan 4 loket / 4 pelayan c = 4	Dengan 3 loket / 3 pelayan c = 3
1	Po	10,98 menit	10,68 menit	9,36 menit
2	P2	19,2 menit	18,6 menit	16,2 menit
3	P6	0,78 menit	1,14 menit	2,4 menit
4	L	1,892 orang	2,004 orang	2,57 orang
5	Lq	0,032 orang	0,144 orang	0,71 orang
6	W	8,7 menit	9,24 menit	11,88 menit

Sumber : Perhitungan Analisis Antrian

Menurut ketiga hasil analisis kuantitatif di atas dapat dilihat dari segi waktu tunggu pasien dalam antrian menunjukkan bahwa pasien dengan 3 orang / 3 loket cukup puas dengan layanan antrian di loket farmasi dengan waktu tunggu sebanyak 11,88 menit. Untuk hasil yang lebih meyakinkan, maka disebarakan kuesioner sebanyak 98 lembar ke pasien yang mengantri di loket farmasi RSUD Kabupaten Buleleng. Perhitungan data hasil kuesioner dilakukan dengan beberapa langkah yaitu menghitung tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Rumusnya adalah sebagai berikut :

a. Menentukan tingkat kualitas pelayanan.

1). Menentukan skor tertinggi dan terendah dari keseluruhan alternatif jawaban.

a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden.

2). Menentukan kategori tingkat kualitas pelayan.

$$Interval = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{kategori}$$

b. Menentukan tingkat kepuasan pasien.

1). Membandingkan antara persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang nyata diterima (*perceived service*) dengan layanan yang

sesungguhnya yang diharapkan atau yang diinginkan masyarakat (*expected service*). Rumus yang digunakan yaitu :

$$IKP = PP - Ex$$

Keterangan :

IKP = Indek Kepuasan

PP = *Perceived Performance*

Ex = *Expectations*

- 2). Menentukan skor indek kepuasan total maksimum dan minimum.
 - a) Skor indek kepuasan total maksimum = (jumlah responden x skor tertinggi x jumlah soal) – (jumlah responden x skor terendah x jumlah soal).
 - b) Skor indek kepuasan total minimum = (jumlah responden x skor terendah x jumlah soal) – (jumlah responden x skor tertinggi x jumlah soal).

Berdasarkan perhitungan tersebut diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.2
Kategori Indek Kepuasan Pasien

Interval	Kategori
2.352 – 3.920	Sangat Memuaskan
783 – 2.351	Memuaskan
-785 – 782	Cukup Memuaskan
-2354 – (-786)	Kurang Memuaskan
-3.923 – (-2.355)	Tidak Memuaskan

Sumber : Penilaian Pasien

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan pasien yang mengantri di loket farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Buleleng, dengan nilai -647 terdapat pada interval -785 – 782 di golongkan sebagai kategori Cukup Memuaskan.

2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dipakai untuk memberikan keterangan dan informasi yang tepat sehingga dapat memberikan gambaran hubungan dengan analisis kuantitatif. Dalam penelitian ini analisis kualitatif menghitung biaya menunggu dan biaya pelayan.

Berdasarkan analisis di atas maka dapat diperoleh hasil bahwa jumlah loket pada apotek rawat jalan yang diperlukan agar pasien merasa puas yaitu :

- a. Pasien merasa cukup puas jika disediakan 3 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 11,88 menit dan biaya pelayan sebesar Rp 12.600.000,- per bulan.
- b. Pasien merasa puas jika disediakan 4 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 9,24 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 16.800.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 590.000,- per bulan.
- c. Pasien merasa sangat puas jika disediakan 5 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 8,7 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 2.100.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 1.180.000,- per bulan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

- 1) Antrian loket apotek Rawat Jalan sudah memberikan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Buleleng sesuai dengan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pasien.
- 2) Jumlah loket pada apotek rawat jalan yang diperlukan agar pasien merasa puas yaitu :
 - a. Pasien merasa cukup puas jika disediakan 3 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 11,88 menit dan biaya pelayan sebesar Rp 12.600.000,- per bulan.
 - b. Pasien merasa puas jika disediakan 4 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 9,24 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 16.800.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 590.000,- per bulan.
 - c. Pasien merasa sangat puas jika disediakan 5 loket pada apotek rawat jalan dengan waktu tunggu sebanyak 8,7 menit, dan biaya pelayan sebesar Rp 2.100.000,- per bulan dengan resiko kerugian sebesar Rp 1.180.000,- per bulan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Manajemen RSUD khususnya Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Buleleng perlu meningkatkan kualitas kerja petugas pelayanan Apotek Rawat Jalan serta peduli terhadap kenyamanan dan kebersihan lingkungan di sekitar ruang tunggu apotek.
- 2) Mengingat beban kerja yang cukup tinggi, lingkungan dan suasana kerja yang nyaman perlu diperhatikan untuk petugas pelayanan apotek, sehingga kualitas kerja petugas diharapkan terus meningkat.
- 3) Menyarankan kepada pihak RSUD Kabupaten Buleleng, agar memaksimalkan stok obat di bagian Farmasi, sehingga meminimalkan terjadinya pengalihan pembelian obat oleh pasien ke apotek luar, yang mengakibatkan kerugian pada pihak RSUD Kabupaten Buleleng.
- 4) Manajemen Rumah Sakit diharapkan melakukan penyegaran dan pelatihan petugas secara berkala dan berkesinambungan agar pelayanan loket tetap terampil dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan, 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Cetakan Ketujuh, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Azwar, Azrul, H, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar
- Bernard W Taylor III, 2001. *Sains Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta
- Boyd, Harper W. 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi. 2012, Universitas Panji Sakti, Singaraja.
- David, Downey. 2002, *Manajemen Agribisnis*, Buku Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Ekawati Rahayu Ningsih, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Kudus: STAIN Kudus. Harapan, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*, Pearson Education Asia dan Prenhallindo, Jakarta
- Kotler dan Amstronng Gary, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Pertama, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. Indeks.Jakarta
- Kotler, Philip dkk, 2012, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Amstronng. 2004, *Dasar – dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/Menkes/Per/III/2010
- Sevilla, Consuelo G. *et. al* (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sinalungga, S. 2008, *Pengantar Teknik Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV, Alfabeta. Bandung.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas, Liberty Offset, Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Taylor, Bernard W. 2001. *Sains Manajemen Pendekatan Matematika Untuk Bisnis*, Buku Dua. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management (edisi Revisi)*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1999. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Ujang, Sumarwan. 2004, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.