
PENGUKURAN KINERJA IFRS KARSA BATU PADA PERSPEKTIF PELANGGAN DARI PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

Akhmad Aldy Rahman Miandi, Ika Ratna Hidayati*, Sendi Lia Yunita, Engrid Juni Astuti

Pharmacy Study Program, Faculty of Health Sciences,
Universitas Muhammadiyah Malang

*Email: hidayati@umm.ac.id

Received: 6 April 2022; Revised: 20 April 2022; Accepted: 28 April 2022 ; Available online: 30 April 2022

ABSTRACT

This study was conducted to determine the performance of the Pharmacy Installation in providing services during the pandemic due to changes in behavior in the community from high-touch to low-touch. Pharmaceutical installation is a function implementing unit that organizes pharmaceutical service activities in the Hospital. A Balanced Scorecard is an integrated system of performance management that includes financial and non-financial achievements measures. The Balanced Scorecard approach has never been made on IFRSU Karsa Husada Batu. So it needs to be evaluated to improve IFRS performance. Measuring the performance of the Pharmacy Installation of Karsa Husada Batu Hospital based on customer perspective through satisfaction indicators and growth rates using a balanced scorecard. The study method was a cross-sectional descriptive with a purposive non-probability sampling. The number of sample customer satisfaction indicators was 95 respondents, customer growth taken from the number of prescriptions entered into IFRSU Karsa Husada Batu in 2020-2021. Customer satisfaction indicators with the Servqual method got a lower average reality result than the average expectation. It had a negative gap value. Therefore, customers were not satisfied with the performance of IFRSU Karsa Husada Batu. Analysis of satisfaction levels based on satisfaction indexes had a satisfying results and the "Good" criteria. Analysis of customer growth indicators in 2020 was 97% and 2021 98%, which is a good result since it increases annually. IFRSU Karsa Husada Batu's performance is quite good on growth indicators but needs improvement and evaluation of performance on customer satisfaction indicators.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance Measurement of Customer Perspective, Pharmaceutical Installation.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi dalam melakukan pelayanan pada masa pandemi dikarenakan adanya perubahan perilaku pada masyarakat dari *high-touch* menjadi *low-touch*. Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. *Balanced Scorecard* merupakan satu sistem terintegrasi dari manajemen kinerja yang menyertakan ukuran capaian keuangan dan non-keuangan. Pendekatan *Balanced Scorecard* belum pernah dilakukan pada IFRSU Karsa Husada Batu sehingga perlu dilakukan untuk membantu meningkatkan kinerja IFRS. Bertujuan mengukur Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karsa Husada Batu berdasarkan perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan dan tingkat pertumbuhan pelanggan menggunakan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel indikator kepuasan pelanggan sebanyak 95 responden, Pertumbuhan pelanggan diambil dari jumlah resep yang masuk ke IFRSU Karsa Husada Batu pada periode Tahun 2020-2021. Hasil penelitian pada perspektif pelanggan indikator kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual* mendapatkan nilai mendapatkan hasil rata-rata kenyataan lebih rendah daripada rata-rata harapan sehingga memiliki nilai kesenjangan negatif oleh sebab itu pelanggan merasa belum puas dengan kinerja IFRSU Karsa Husada Batu. Analisis tingkat kepuasan berdasarkan indeks kepuasan

memiliki hasil puas dan masuk kriteria “Baik”. Analisis indikator pertumbuhan pelanggan pada tahun 2020 memiliki persentase sebesar 97% dan tahun 2021 sebesar 98% dari hasil analisis dapat dikatakan baik karena mengalami kenaikan persentase tiap tahun. Dapat disimpulkan kinerja IFRSU Karsa Husada Batu cukup baik pada indikator pertumbuhan, namun perlu perbaikan serta evaluasi kinerja pada indikator kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja dari Perspektif Pelanggan, Instalasi Farmasi.

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, (2016). Pelayanan kefarmasian yang dimaksud merupakan pelayanan kefarmasian yang menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau. Pelayanan kefarmasian tersebut dilaksanakan di Instalasi Farmasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (2020)

Kinerja merupakan gambaran suatu pencapaian yang telah dilaksanakan pada suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan, visi, dan misi organisasi yang telah di rencanakan dalam rencana strategis organisasi. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan mencapai tujuan organisasi/badan usaha dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Agung dan Ikatrinasari 2018).

Pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* memiliki cakupan yang luas tidak hanya mempertimbangkan aspek keuangan tetapi juga aspek non keuangan. *Balanced Scorecard* mampu menjabarkan misi dan strategi perusahaan menjadi tujuan dan pengukuran yang terbagi menjadi empat perspektif (Kaplan dan David 2000) yaitu: Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Perspektif pelanggan dalam *Balanced Scorecard* digunakan untuk melihat kondisi pelanggan dan segmen pasar yang dipilih oleh perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor, segmen ini mencerminkan pendapatan dari perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan dua indikator dari perspektif pelanggan yaitu Kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/jasa, respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atau perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk/jasa setelah pemakaian Menurut (Fitria Y 2019) ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan Dimensi *Tangible* (bukti langsung), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Emphaty* (Empati).

Menurut (Reinaldy 2019) Pertumbuhan pelanggan merupakan jumlah perbandingan antara jumlah pelanggan pada tahun yang diamati dan tahun sebelumnya dengan jumlah pelanggan tahun sebelumnya sehingga dapat menyatakan kemampuan perusahaan dalam mendapatkan peningkatan pelanggan dari tahun ke tahun. Selain itu tingkat pertumbuhan dapat digunakan untuk melihat dampak dari tingkat kepuasan pelanggan (Hafizurrachman 2019).

Masyarakat akan mengalami transformasi dalam kehidupan, salah satunya adalah perubahan perilaku konsumen dikarenakan adanya Pandemi Covid 19. Perubahan perilaku konsumen merupakan bagian dari perubahan tindakan seseorang/individu atau kelompok dalam mencari produk, membeli produk, mengevaluasi produk dan membuang limbah produk yang disebabkan oleh faktor internal dari individu atau kelompok maupun faktor eksternal yang berasal dari faktor luar yang dimaksud dengan faktor luar dalam hal ini yaitu terjadinya pandemi Covid-19 (Cholilawati dan Suliyanthini 2021). Menurut (Rofiqoh 2021) adanya pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang awalnya *high-touch* bertransformasi menjadi *low-touch*. *High-Touch* sendiri merupakan model bisnis yang membutuhkan banyak interaksi manusia sedangkan *low-touch* merupakan model bisnis yang meminimalisir bantuan manusia dalam menjual produk atau layanannya, perubahan sistem pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kinerja IFRS Pada Perspektif Pelanggan Dari Pendekatan *Balanced Scorecard*

(Penelitian Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu)” karena belum pernah ada penelitian yang mengukur kinerja IFRS dari perspektif pelanggan, hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan analisis data yang akurat untuk digunakan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karsa Husada sebagai acuan kinerja dalam pelayanan kepada pasien dan tingkat pertumbuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menyebarkan kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu. Instrumen kuesioner yang digunakan menggunakan skala *likert* yang terbagi menjadi dua item yaitu item kenyataan dan item harapan sesuai dengan metode *Servqual*. Selain instrumen kuesioner, penelitian ini juga menggunakan lembar pengumpul data untuk mengumpulkan data resep yang masuk pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu. Penelitian ini telah memenuhi kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Karsa Husada Batu No. 072/252/102.13/2022.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Uji Validitas yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu uji validitas isi, muka dan konstruk. Validitas isi dan muka dikaji oleh Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2. Kemudian Uji Validitas konstruk dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu, responden yang telah digunakan tidak termasuk dalam responden penelitian. Setelah didapatkan data dilakukan pengujian menggunakan IBM SPSS 25 dengan keterangan valid bila nilai lebih dari taraf signifikansi 5% dan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari nilai kritis sebesar 0,60.

Sampel

Pada penelitian ini sampel yang digunakan pada indikator pelanggan ialah pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menyesuaikan kriteria inklusi dengan minimal pengambilan sampel sejumlah 95 responden berdasarkan dari perhitungan menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel / jumlah responden

N : ukuran populasi / jumlah populasi

e : nilai kritis (batas Ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian ketika penarikan sampel) dengan ketentuan rumus *slovin* nilai e = 0,1 (10%); 0,05 (5%).

Berdasarkan rumus di atas, maka besar sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu:

n

n

Kriteria Inklusi

Pelanggan merupakan pasien atau keluarga pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karsa Husada Batu, pelanggan menebus resep lebih dari satu kali di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karsa Husada Batu, pelanggan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang diberikan, pelanggan kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pelanggan tidak mampu menyelesaikan kuesioner dengan lengkap.

Analisa Data

Pada penelitian ini menggunakan dua indikator yaitu indikator kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan menggunakan data yang berasal dari kuesioner dan terbagi menjadi dua metode yaitu *Servqual* dan indeks kepuasan pelanggan. Metode *Servqual* digunakan untuk melihat pemenuhan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan dari pelanggan dengan cara sebagai berikut: :

$$\frac{(SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (TP \times 2) + (STP \times 1)}{\text{Total Responden}}$$

Keterangan:

- SP : Jumlah responden yang mengisi Sangat Puas
- P : Jumlah responden yang mengisi Puas
- CP : Jumlah responden yang mengisi Cukup Puas
- TP : Jumlah responden yang mengisi Tidak Puas
- STP : Jumlah responden yang mengisi Sangat Tidak Puas

Kemudian data tersebut diolah menggunakan penetapan besaran nilai hasil didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan persepsi pelayanan seharusnya dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan, nilai kesenjangan disusun ke dalam rumus berikut:

$$Q = P - E \dots (1)$$

Dimana:

- Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan
- P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima
- E = Pelayanan yang seharusnya diterima

(Putro 2017)

Kemudian indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk melihat indeks dari kepuasan pelanggan berdasarkan item kenyataan dari kuesioner yang telah dibagikan. Untuk menghitung interval skor pada indeks kepuasan pelanggan dapat dengan cara sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan melalui indeks kepuasan minimal dan maksimal dengan cara: (Sugiyono 2010)

Dengan skor tiap butir

$$\frac{\text{Skor Tiap Butir X Jumlah butir pertanyaan X Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- 1. Sangat Puas (SP) nilai 5
- 2. Puas (P) nilai 4
- 3. Cukup Puas (CP) nilai 3
- 4. Tidak puas (TP) nilai 2
- 5. Sangat tidak puas (STP) nilai 1

- b. Data diatas kemudian diolah sehingga dapat menghasilkan data berikut :

1. Pemberian nilai maksimal kategori Sangat puas dengan skor 5

$$5 \times \text{Jumlah butir pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Maksimal} &= 5 \times 17 \times 95 \\ &= 8075 \end{aligned}$$

2. Pemberian nilai minimal kategori Sangat tidak puas dengan skor 1

3. Kemudian cari interval waktunya berdasarkan skor

$$\text{Interval} = \frac{8075 - 1615}{5}$$

$$1 \times \text{Jumlah butir pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Pemberian Nilai Maksimal} - \text{Pemberian Nilai Minimal}}{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}$$

$$= \frac{1 \times 17 \times 95}{17 - 1} = 1615$$

4. Dari nilai interval tersebut diperoleh indeks kepuasan pelanggan yaitu.

Tabel 1 Interval Skor Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Interval Skor	Kriteria Penilaian
STP	1615 – 2907	Sangat tidak baik
TP	2907 - 4199	Kurang baik
CP	4199 - 5491	Cukup baik
P	5491 – 6783	Baik
SP	6783 - 8075	Sangat baik

Setelah dilakukan perhitungan interval maka data item kenyataan yang berasal dari kuesioner diolah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan interval skor yang ada menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X1 + X2 + X3 + \dots + X94 + X95$$

Keterangan:

X : Skor per item kenyataan
 Angka : Nomor Kuesioner 1-95

Indikator pertumbuhan pelanggan didapatkan dari Lembar Pengumpul Data yang berasal dari data resep rawat jalan yang masuk ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karsa Husada Batu kemudian data tersebut diolah dengan rumus berikut:

$$= \frac{\text{Total Jumlah Pasien Bulan (x)}}{\text{Total Jumlah Pasien Bulan (x - 1)}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL

Pada penelitian ini didapatkan hasil uji validitas konstruk dan reliabilitas untuk item kenyataan dan item harapan valid dengan 30 responden dapat dilihat pada tabel 2 sampai tabel 4.

Tabel 2 Uji Validitas Item Kenyataan

No.	·Hitung	rTabel	Keterangan
1.	0,409	0,361	Valid
2.	0,382	0,361	Valid
3.	0,384	0,361	Valid
4.	0,409	0,361	Valid
5.	0,510	0,361	Valid
6.	0,375	0,361	Valid
7.	0,549	0,361	Valid
8.	0,604	0,361	Valid
9.	0,548	0,361	Valid
10.	0,402	0,361	Valid
11.	0,627	0,361	Valid
12.	0,571	0,361	Valid
13.	0,401	0,361	Valid
14.	0,674	0,361	Valid
15.	0,536	0,361	Valid
16.	0,549	0,361	Valid
17.	0,519	0,361	Valid

Tabel 3 Uji Validitas Item Harapan

No.	rHitung	rTabel	Keterangan
1.	0,831	0,361	Valid
2.	0,826	0,361	Valid
3.	0,842	0,361	Valid
4.	0,782	0,361	Valid
5.	0,847	0,361	Valid
6.	0,850	0,361	Valid
7.	0,879	0,361	Valid
8.	0,903	0,361	Valid
9.	0,907	0,361	Valid
10.	0,938	0,361	Valid
11.	0,920	0,361	Valid
12.	0,920	0,361	Valid
13.	0,938	0,361	Valid
14.	0,848	0,361	Valid
15.	0,874	0,361	Valid
16.	0,875	0,361	Valid
17.	0,892	0,361	Valid

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kenyataan	0,980	0,60	Reliabel
Harapan	0,980	0,60	Reliabel

Kemudian pada penelitian ini didapatkan 95 responden, pada tabel 5 sebagian besar perempuan yang berusia 26-35 tahun dengan tamat SMU/MA dan berprofesi sebagai wiraswasta.

Tabel 5 Data Demografi Responden Penelitian

Parameter	Kategori	Frekuensi	Persentase %
Usia	17-25	18	18,95%
	26-35	30	31,58%
	36-45	19	20%
	46-55	20	21,05%
	56-65	8	8,42%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	32	33,68%
	Perempuan	63	66,32%
	Tidak Tamat SD/MI	1	1,05%
Tingkat Pendidikan	Tamat SD/MI	13	13,68%
	Tamat SMP (SLP/SLTP) / MTS	16	16,84%
	Tamat SMU (SMA/SLA/S LTA)/ MA	28	29,47%
	Tamat SMK (SMA/SLA/S LTA)/ Kejuruan	19	20%
	Tamat Akademi D1/D2/D3	5	5,26%
	Tamat Perguruan Tinggi	13	13,68%
	Tidak Bekerja	9	9,47%
	Sekolah	6	6,32%
	PNS/ TNI/ POLRI/ BUMN/ BUMD	4	4,21%
	Pegawai Swasta	7	7,37%

Parameter	Kategori	Frekuensi	Persentase %
	Wiraswasta	23	24,21%
	Petani	13	13,68%
	Buruh/ Sopir/ Asisten Rumah Tangga	7	7,37%
	Ibu Rumah Tangga	6	6,32%
	Lain-lain	20	21,05%

Kemudian dilakukan analisis menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari 17 item pernyataan pada kuesioner yang terbagi menjadi item kenyataan dan item harapan. Data demografi responden dapat dilihat pada tabel 5 yang memiliki hasil persentase terbesar responden berdasarkan umur terletak pada rentang 26-35 tahun dengan persentase 31,58%, kemudian berdasarkan jenis kelamin responden terbesar pada perempuan dengan persentase 63,2%, karakteristik berdasarkan pendidikan memiliki persentase terbesar pada Tamat SMU/MA sebanyak 28 orang, lalu karakteristik berdasarkan pekerjaan terbanyak pada wiraswasta sebesar 24,21%.

Tabel 6 Hasil Analisis *Servqual*

Dimensi	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1	4,03	4,75	-0,72
	2	3,92	4,78	-0,86
	3	3,94	4,77	-0,83
	4	3,59	4,71	-1,12
	Rerata	3,87	4,75	-0,88
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	3,53	4,67	-1,14
	6	4,03	4,73	-0,7
	7	3,45	4,66	-1,21
	8	3,36	4,68	-1,32
	9	3,35	4,67	-1,32
	10	3,82	4,76	-0,94
Rerata	3,59	4,695	-1,062	
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	11	3,46	4,73	-1,27
	12	3,78	4,72	-0,94
	Rerata	3,78	4,72	-0,94
Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	4,02	4,79	-0,77
	14	4,06	4,8	-0,74
	15	3,92	4,75	-0,83
	Rerata	4	4,78	-0,78
Empati (<i>Emphaty</i>)	16	4,02	4,76	-0,74
	17	3,91	4,75	-0,84
	Rerata	3,965	4,755	-0,79

Seluruh indikator memiliki nilai negatif bila dilihat dari tabel 6 hasil tersebut didapat dari hasil kenyataan dikurangi oleh harapan sehingga dapat dilihat bahwa terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diberikan oleh IFRS Karsa Husada Batu. *Gap* tertinggi terdapat pada tabel 6 pernyataan nomor 8 dan 9 mengenai penjelasan cara penyimpanan obat dan pola hidup, bersih dan sehat yang masuk dalam dimensi Keandalan (*Reliability*).

Analisis tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk melihat kriteria penilaian kepuasan pelanggan yang berasal dari item kenyataan pada kuesioner.

Tabel 7 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Indikator	No.	Pernyataan	Total Skor
Bukti Langsung	1	Kebersihan Ruang Tunggu	383
	2	Kenyamanan Ruang tunggu	372
	3	Kerapihan dan kebersihan petugas	374
	4	Peletakan papan informasi kesehatan	341
Keandalan	5	Pemberian informasi Waktu penyiapan obat	335
	6	Penjelasan kepada pasien mengenai kegunaan obat, aturan pakai,	383
	7	Penjelasan kepada pasien mengenai efek samping obat	328
	8	Penjelasan kepada pasien mengenai cara penyimpanan obat	319
	9	Penjelasan kepada pasien mengenai Pola Hidup, Bersih, dan Sehat	318
	10	Memberikan informasi yang mudah dipahami pasien	363
Ketanggapan	11	Kecepatan pelayanan	329
	12	Memberikan tanggapan yang cepat kepada pasien	358
Jaminan	13	Petugas Instalasi Farmasi bersikap sopan, santun, dan ramah kepada pasien dalam memberikan pelayanan	382
	14	Memastikan penerima obat	386
	15	Mengkonfirmasi kembali penjelasan yang telah diberikan	372
Empati	16	Petugas Instalasi memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien	382
	17	Petugas Instalasi memberikan gaya berkomunikasi yang interaktif	371
Total Skor			6096

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa item pernyataan yang menunjukkan skor terendah adalah nomor 9 yaitu Penjelasan kepada pasien mengenai Pola Hidup, Bersih, dan Sehat. Kemudian untuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu memiliki total skor sebesar 6096. Berdasarkan indeks kepuasan pelanggan pada tabel 1 total skor 6097 masuk rentang nilai pada kriteria sebesar 5491-6783 sehingga dapat dikatakan “Puas”.

Tingkat pertumbuhan pelanggan merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur keberhasilan IFRSU Karsa Husada Batu dalam mempertahankan pelanggan lama dan mampu menambah pelanggan baru.

Hasil Perhitungan pertumbuhan pelanggan pada tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 8 dan pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 8 Pertumbuhan Pelanggan tahun 2020

No.	Bulan	Total Resep Rawat Jalan	Persentase Pertumbuhan Tiap Bulan (%)
1.	Januari 2020	3781	-
2.	Februari 2020	4145	110%
3.	Maret 2020	3831	92%
4.	April 2020	2621	68%
5.	Mei 2020	2003	76%
6.	Juni 2020	2683	134%
7.	Juli 2020	2892	108%
8.	Agustus 2020	3185	110%
9.	September 2020	3013	95%
10.	Oktober 2020	3063	102%
11.	November 2020	2710	88%
12.	Desember 2020	2300	85%
Total		36227	-
Rerata		3018.92	97%

Tabel 9 Pertumbuhan Pelanggan tahun 2021

No.	Bulan	Total Resep Rawat Jalan	Persentase Pertumbuhan Tiap Bulan (%)
1	Januari 2021	2317	-
2	Februari 2021	1864	80%
3	Maret 2021	1444	77%
4	April 2021	1782	123%
5	Mei 2021	1688	95%
6	Juni 2021	1594	94%
7	Juli 2021	1378	86%
8	Agustus 2021	1289	94%
9	September 2021	1400	109%

10	Oktober 2021	1670	119%
11	November 2021	1749	105%
12	Desember 2021	1638	94%
Total		19813	-
Rerata		1651.08	98%

Berdasarkan tabel 8 dan tabel 9 hasil dari rata-rata persentase pertumbuhan pelanggan pada tahun 2020 sebesar 97% dan tahun 2021 sebesar 98%. Data ini bisa dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 Hasil Rata-Rata Persentase Pertumbuhan Pelanggan Tahun 2020 dan 2021

Tahun	Persentase Pertumbuhan Pelanggan (%)
2020	97%
2021	98%

Berdasarkan tabel 10 hasil dari rata-rata persentase pertumbuhan pelanggan pada tahun 2020 sebesar 97% dan tahun 2021 sebesar 98%. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat dilihat tingkat pertumbuhan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 1%.

PEMBAHASAN

Hasil analisis metode *Servqual* dapat dilihat pada tabel 6 yang memberikan hasil semua dimensi kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif. Selanjutnya item pernyataan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) yang memiliki gap terbesar berdasarkan tabel 5 ialah pada pernyataan nomor 8 dan 9 yaitu cara penyimpanan obat dan penyampaian pola hidup, bersih dan sehat dengan gap sebesar -1,32. Kemudian pelanggan merasa puas terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu pada pernyataan nomor 6 pada dimensi Jaminan (*Assurance*) yang memiliki nilai gap sebesar -0,7 yaitu mengenai pegawai yang memberikan penjelasan kegunaan obat dan aturan pakai.

Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu dapat dilihat pada tabel 7 memiliki total skor sebesar 6096 masuk pada kategori Puas dengan keterangan "Baik" sesuai dengan indeks kepuasan. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel 7 total skor tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 14 pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu memastikan penerima obat. Total skor terendah pada tabel 7 terdapat pada pernyataan nomor 9 yaitu penyampaian pola hidup, bersih dan sehat. Hal tersebut bisa disebabkan karena masyarakat saat ini sangat memperhatikan masalah PHBS.

Selanjutnya dilakukan analisis pada indikator pertumbuhan pelanggan yang ditunjukkan pada tabel 8 dan tabel 9 bahwa IFRSU Karsa Husada Batu memiliki pertumbuhan pelanggan yang baik dengan hasil rata-rata persentase pada tahun 2020 sebesar 97% dan tahun 2021 sebesar 98%. Hal tersebut menunjukkan bahwa IFRSU Karsa Husada Batu mampu menggaet pelanggan baru dan juga mempertahankan pelanggan lama. Pertumbuhan pelanggan pada IFRSU Karsa Husada Batu mampu mengalami peningkatan dalam persentase tiap bulan pada 1 tahun. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kenaikan persentase pertumbuhan pelanggan salah satunya yaitu IFRSU Karsa Husada Batu memiliki jam pelayanan yang cukup panjang yaitu mulai pukul 08.00- 14.00. Sehingga pelanggan dalam hal ini memiliki waktu yang cukup fleksibel untuk menebus resep. Selain itu IFRSU Karsa Husada Batu penggunaan BPJS pada rumah sakit juga menunjang tingkat pertumbuhan pelanggan. Kemudian dapat dilihat pada tabel 8 dan tabel 9 jumlah pasien yang menebus resep dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu mengalami penurunan, hal tersebut dapat disebabkan karena adanya Keputusan Gubernur Jawa Timur (2020) mengenai RSU Karsa Husada Batu sebagai salah satu RS rujukan Covid-19. Menurut

(Bakhtiar 2021) adanya Keputusan Gubernur Jawa Timur dapat menimbulkan kekhawatiran bagi pasien non Covid-19 untuk melakukan kunjungan ke RS. Dari data pada tabel 8 dan tabel 9 ada perbedaan hasil bila dilihat dari segi jumlah resep yang masuk dan rata-rata persentase tiap bulan pada tahun 2020 dan tahun 2021. Hasil yang tidak sejalan antara jumlah resep yang masuk dengan persentase pertumbuhan per tahun dikarenakan hitungan rumus yang digunakan pada persentase menggunakan periode waktu per bulan pada tahun yang sama sehingga menimbulkan perbedaan hasil antar periode tahun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tingkat kepuasan pelanggan menurut metode *Servqual* memiliki gap negatif yang didapatkan dari item kenyataan dikurangi item harapan sehingga dapat dikatakan pelanggan kurang puas dengan tingkat pelayanan IFRSU Karsa Husada Batu. Namun hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan indeks kepuasan yang berasal dari item kenyataan pada kuesioner mendapatkan total skor 6096 dan masuk dalam kategori "Puas". IFRSU Karsa Husada Batu memiliki pertumbuhan pelanggan yang mengalami kenaikan secara persentase pada tahun 2020 sebesar 97% dan tahun 2021 sebesar 98%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agung, Daniel, dan Zulfa Fitri Ikatrinasari. 2018. *Pembuatan poin penilaian dan target pada perspektif balanced scorecard sebagai tolak ukur pengukuran kinerja*. Jurnal Inkofar, Volume 1 Nomor 1, 31.
2. Bakhtiar, Ayu Ardila. 2021. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto*. Makassar: Penerbit Universitas Hasanuddin.
3. Cholilawati, dan Dewi Suliyanthini. 2021. *Perubahan Perilaku Konsumen Selama Pandemi Covid-19*. Jurnal Pendidikan, Volume 9 Nomor 1, 18–24.
4. Fitria Y, Alim. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talatako, Kabupaten Tojo Una-Una*. Jurnal Ilmiah Administratie, Volume 12 Nomor 1, 71.
5. Hafizurrachman, Hafizurrachman. 2019. "Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit." *Kesmas: National Public Health Journal* 4(1): 10.
6. Kaplan, S. Robert, dan P. Norton David. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
7. Keputusan Gubernur Jawa Timur. 2020. "Keputusan Gubernur Jawa Timur No. 188/2018/KPTS/013/2020 Tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Penyakit Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Jawa Timur." : 4. https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/KEPGUG_99_RS_RUJUKAN_JATIM_TERBARU.pdf.
8. Menteri Kesehatan. 2016. "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit." <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/114491/permenkes-no-72-tahun-2016>.
9. Menteri Kesehatan.. 2020. "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit." <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>.
10. Putro, Sigit Susanto. 2017. *Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan*. Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Volume 6 Nomor 2, 1–9.
11. Reinaldy, Muhammad Donny Alexandro. 2019. *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Method*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Islam Indonesia.
12. Rofiqoh, Chusna. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Katering Fafa Klaten Di Masa Pandemi Covid-19*. Klaten: Penerbit Universitas Widya Dharma.
13. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.