

## Strategi Mengatasi Keluhan Pasien Dalam Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Immanuel Bandung

Gista Agustina

Program Studi Manajemen STIE STEMBI, agustina.gista@gmail.com

### Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan dan pengerjaan resep yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan, faktor utama penyebab keluhan atau komplain pelanggan atau pasien dan bagaimana strategi yang dilakukan manajemen farmasi rawat jalan RS Immanuel dalam menangani keluhan atau komplain tersebut.

**Desain/Metode** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif.

**Temuan** Dari hasil penelitian didapat bahwa waktu tunggu yang lama menjadi faktor utama penyebab komplain. Dengan strategi pemberian nomor antrian berdasarkan jenis resep diharapkan akan dapat mempercepat waktu tunggu dan mengurangi bahkan menghilangkan keluhan atau komplain pasien.

**Implikasi** Dari penelitian yang dilakukan diharapkan manajemen instalasi farmasi rawat jalan RS Immanuel dapat lebih memperhatikan faktor penyebab lamanya pengerjaan resep untuk diperbaiki juga lebih ditingkatkan dan selalu memberikan kepastian waktu tunggu kepada pelanggan atau pasien dengan demikian akan mengurangi waktu tunggu pelanggan atau pasien.

**Originalitas** Penelitian ini dilakukan di RS Immanuel Bandung dengan teknik pengambilan data observasi langsung melalui data Quality Objective ( QO ) atau pencapaian sasaran mutu dan wawancara mendalam dengan Apoteker Penanggungjawab Apotek ( APA ) farmasi rawat jalan.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : mutu pelayanan, keluhan pasien, strategi farmasi rawat jalan

### I. Pendahuluan

Perbedaan pokok antara penyedia layanan unggul dan penyedia layanan buruk adalah kemampuan untuk menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan perusahaan. Setiap perusahaan perlu merancang dan menerapkan secara efektif sejumlah strategi pemulihan layanan ( *service recovery strategy* ), diantaranya jaminan layanan tanpa syarat, pemberdayaan karyawan, penyelesaian kegagalan layanan secara cepat, dan strategi manajemen *zero defecton*.

Pada perekonomian modern, kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang wajib diperhatikan oleh perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya adalah salah satu faktor utama yang menjadikan indikator kesuksesan sebuah bisnis (Dovaliene, Gadeikiene & Pilligrimiene, 2007, Chi & Gursoy, 2009). Saat ini tidak hanya perusahaan yang menerapkan strategi kepuasan pelanggan, akan tetapi pelayanan jasa seperti rumah sakit menerapkan strategi yang sama.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dari pengertian rumah sakit diatas dengan jelas menyatakan bahwa rumah sakit adalah tempat penyediaan pelayanan kesehatan yang tidak berorientasi terhadap keuntungan ( *non profit* ). Namun, untuk menutup biaya operasional rumah sakit pun membutuhkan pendanaan yang

tidak sedikit. Saat ini setiap rumah sakit, bersaing memberikan mutu pelayanan terbaik terhadap semua para konsumen, dengan bertujuan untuk membuat para konsumen tetap loyal.

Instalasi farmasi merupakan salah satu sumber pendanaan dan pendapatan bagi rumah sakit yang dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan operasional rumah sakit. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh. Pelayanan farmasi berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Depkes RI, 2004).

Dari serangkaian alur pelayanan rawat jalan yang berada di rumah sakit, instalasi farmasi merupakan instalasi atau bagian yang dikunjungi pada tahap akhir oleh konsumen atau pasien setelah beberapa alur yang dilalui, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan dokter, pemeriksaan lab lalu penyerahan resep dan pengambilan obat yang dilakukan di instalasi farmasi. Sebagai bagian yang dikunjungi pasien pada tahap akhir, tidak sedikit instalasi farmasi mendapatkan keluhan dari para pasien, terutama mengenai waktu tunggu yang lama.

Sejalan dengan meningkatnya pendidikan, perubahan budaya masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, masyarakat menuntut peningkatan pelayanan yang lebih baik. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan.

Berdasarkan ketertarikan peneliti terhadap sistem manajemen pengelolaan instalasi farmasi mengenai cara menangani keluhan para konsumen atau pasien maka peneliti membuat artikel berjudul "Strategi Mengatasi Keluhan Pasien Dalam Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Immanuel Bandung". Dengan tujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan dan pengerjaan resep di instalasi farmasi, faktor utama penyebab keluhan atau komplain dan strategi yang dilakukan oleh manajemen farmasi untuk menangani keluhan atau komplain tersebut.

## II. Kajian Teori

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk paper maupun elektronik untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan yang berlaku.

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk: a). meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian; b). menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan c). melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

Secara umum pelayanan farmasi rumah sakit adalah seluruh aspek kefarmasian yang dilakukan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit, meliputi penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau serta layanan farmasi klinik.

Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia "keluhan" berasal dari kata keluh yang berarti ungkapan yang keluar karena perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan, dan sebagainya). Menurut Lovelock & Wright (2002), definisi komplain atau keluhan adalah bentuk ekspresi formal tentang ketidaksukaan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek yang diterima seseorang. Menurut James (2006), pengertian keluhan atau komplain adalah bentuk ekspresi negatif yang dihasilkan dari ketidaksukaan antara kenyataan dengan kegiatan seseorang.

Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Menurut Kotler (2005), definisi keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan karena ketidakpuasan terhadap barang atau jasa. Macam – macam keluhan pelanggan pada dasarnya dibagi menjadi dua, yakni : keluhan yang

wawancara mendalam ini dilakukan dengan terstruktur, peneliti menyiapkan pedoman beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan dalam wawancara tersebut.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, tentang situasi yang dialami peneliti dalam satu kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja.

#### IV. Hasil Dan Pembahasan

Prosedur penerimaan dan pengerjaan resep yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RS Immanuel adalah sebagai berikut : 1). Petugas farmasi bagian depan konter bertugas untuk membaca, memvalidasi resep dan menghitung harga obat sesuai resep; 2). Petugas harus menanyakan kartu pasien atau nomor rekam medik pasien untuk memasukkan nama pasien kedalam computer; 3). Membaca resep dengan tepat dan teliti, melakukan input nama obat dan jumlah obat kedalam komputer untuk mengetahui harga obat dalam resep, setelah keluar total harga resep di komputer, petugas farmasi memberitahukan harga kepada pasien, bila pasien menyetujui dengan harga yang telah di beritahukan, petugas mencetak *double print out* harga obat. Bila pasien keberatan mengenai harga maka petugas memberikan alternatif kepada pasien untuk membeli resep setengahnya atau menawarkan obat yang bisa diganti dengan generik; 4). Setelah ada kesepakatan pasien diberikan nomor antrian sesuai dengan jenis resepnya : a). Antrian " A " : untuk resep tunai bukan racikan yang terdiri dari 3 sampai 4 jenis obat didalamnya atau lebih; b). Antrian " B " : untuk resep tunai racikan yang terdiri dari 5 sampai 30 kapsul/bungkus; c). Antrian " C " : untuk resep pasien mitra atau kontraktor asuransi yang bekerja sama dengan Rumah Sakit Immanuel; d). Antrian " D " : untuk resep yang hanya terdiri dari 1 jenis obat saja yang pengerjaannya kurang dari 10 menit; e). Antrian " R " : untuk resep racikan pasien dari poli jantung, saraf, psikiater atau jiwa dengan jumlah lebih dari 60 kapsul, petugas menuliskan nomor antrian pada resep sesuai dengan nomor antrian yang diberikan kepada pasien; 5). Kertas print out yang berwarna putih ditempelkan pada resep dan kertas yang berwarna biru diberikan ke bagian kassa; 6). Pasien diberikan arahan untuk membayar di kassa yang telah disediakan; 7). Resep dimasukkan kedalam baki resep untuk dilakukan validasi resep, pengambilan obat dilakukan oleh petugas farmasi ke dua kemudian petugas farmasi tersebut meletakkan obat yang telah diambil didalam baki untuk dietiket atau pelabelan aturan pakai, bila resep tersebut bukan racikan. Apabila resep racikan, setelah dilakukan pengambilan obat petugas kedua wajib menghitung dosis sesuai dengan resep lalu menuliskan order racikan dengan jelas nama obat, jumlah obat racikan dalam betuk sediaan apa, contohnya : serbuk, sirup, kapsul atau salep dikertas kecil dan tempelkan pada plasti yang berisi obat yang akan diracik lalu diserahkan kepetugas peracikan. Setelah selesai diracik obat disimpan kebaki pelabelan atau pengetiketan; 8). Petugas farmasi ke tiga melakukan pelabelan di komputer lalu dicetak berupa stiker dan melakukan copy resep bila ada resep yang dibeli setengahnya, kemudian petugas tersebut menyimpannya dalam baki pengisian; 9). Petugas farmasi ke empat melakukan pengisian dengan mencocokkan obat yang telah diambilkan oleh petugas farmasi kedua dengan etiket atau label dengan resep, setelah sesuai obat dengan resep, jumlah obat dan label aturan pakai obat dikemas kedalam plastik bening; 10). Setelah pengerjaan resep selesai dilakukan, maka resep langsung di *check clock* ( dimaksudkan untuk pengecekan jam selesai resep tersebut diselesaikan dan termasuk data *Quality Objective* ) dan obat siap untuk diserahkan oleh Apoteker kepada pasien dengan cara menekan tombol antrian sehingga muncul nomor antrian di layar bagian atas, bila tidak pasien yang datang maka akan disebutkan nama pasien dengan pengeras suara sebanyak tiga kali.

Prosedur penyerahan obat kepada pasien yang dilakukan oleh Apoteker, prosedur ini wajib dilakukan untuk menghindari beberapa kesalahan berbahaya pada saat penyerahan obat, maka Apoteker bagian penyerahan obat wajib mencek ulang, 1). Untuk menghindari salah konsumen, dengan cara : Menanyakan nama jelas pasien dengan kalimat terbuka, nomor antrian resep, hari, tanggal beli, alamat rumah, dokter penulis resep dan asal poliklinik; 2). Untuk menghindari kesalahan obat, dengan cara : Menjelaskan nama obat, dosis obat, kegunaan atau fungsi obat dan aturan pakai kepada pasien dengan jelas, contohnya : Nama obatnya Clavamox tablet, dosis obatnya 500 mg, kegunaannya sebagai antibiotik, aturan pakainya diminum sehari 3 x 1 tablet, keterangan tambahannya harus diminum tiap 8 jam sekali untuk mendapatkan fungsi obat yang maksimal dan harus diminum sesudah makan; c). Bila salah obat karena obat terlanjur diberikan kepada pasien,

wawancara mendalam ini dilakukan dengan terstruktur, peneliti menyiapkan pedoman beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan dalam wawancara tersebut.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, tentang situasi yang dialami peneliti dalam satu kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja.

#### IV. Hasil Dan Pembahasan

Prosedur penerimaan dan pengerjaan resep yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RS Immanuel adalah sebagai berikut : 1). Petugas farmasi bagian depan konter bertugas untuk membaca, memvalidasi resep dan menghitung harga obat sesuai resep; 2). Petugas harus menanyakan kartu pasien atau nomor rekam medik pasien untuk memasukkan nama pasien kedalam computer; 3). Membaca resep dengan tepat dan teliti, melakukan input nama obat dan jumlah obat kedalam komputer untuk mengetahui harga obat dalam resep, setelah keluar total harga resep di komputer, petugas farmasi memberitahukan harga kepada pasien, bila pasien menyetujui dengan harga yang telah di beritahukan, petugas mencetak *double print out* harga obat. Bila pasien keberatan mengenai harga maka petugas memberikan alternatif kepada pasien untuk membeli resep setengahnya atau menawarkan obat yang bisa diganti dengan generik; 4). Setelah ada kesepakatan pasien diberikan nomor antrian sesuai dengan jenis resepnya : a). Antrian " A " : untuk resep tunai bukan racikan yang terdiri dari 3 sampai 4 jenis obat didalamnya atau lebih; b). Antrian " B " : untuk resep tunai racikan yang terdiri dari 5 sampai 30 kapsul/bungkus; c). Antrian " C " : untuk resep pasien mitra atau kontraktor asuransi yang bekerja sama dengan Rumah Sakit Immanuel; d). Antrian " D " : untuk resep yang hanya terdiri dari 1 jenis obat saja yang pengerjaannya kurang dari 10 menit; e). Antrian " R " : untuk resep racikan pasien dari poli jantung, saraf, psikiater atau jiwa dengan jumlah lebih dari 60 kapsul, petugas menuliskan nomor antrian pada resep sesuai dengan nomor antrian yang diberikan kepada pasien; 5). Kertas print out yang berwarna putih ditempelkan pada resep dan kertas yang berwarna biru diberikan ke bagian kassa; 6). Pasien diberikan arahan untuk membayar di kassa yang telah disediakan; 7). Resep dimasukkan kedalam baki resep untuk dilakukan validasi resep, pengambilan obat dilakukan oleh petugas farmasi ke dua kemudian petugas farmasi tersebut meletakkan obat yang telah diambil didalam baki untuk dietiket atau pelabelan aturan pakai, bila resep tersebut bukan racikan. Apabila resep racikan, setelah dilakukan pengambilan obat petugas kedua wajib menghitung dosis sesuai dengan resep lalu menuliskan order racikan dengan jelas nama obat, jumlah obat racikan dalam betuk sediaan apa, contohnya : serbuk, sirup, kapsul atau salep dikertas kecil dan tempelkan pada plasti yang berisi obat yang akan diracik lalu diserahkan kepetugas peracikan. Setelah selesai diracik obat disimpan kebaki pelabelan atau pengetiketan; 8). Petugas farmasi ke tiga melakukan pelabelan di komputer lalu dicetak berupa stiker dan melakukan copy resep bila ada resep yang dibeli setengahnya, kemudian petugas tersebut menyimpannya dalam baki pengisian; 9). Petugas farmasi ke empat melakukan pengisian dengan mencocokkan obat yang telah diambilkan oleh petugas farmasi kedua dengan etiket atau label dengan resep, setelah sesuai obat dengan resep, jumlah obat dan label aturan pakai obat dikemas kedalam plastik bening; 10). Setelah pengerjaan resep selesai dilakukan, maka resep langsung di *check clock* ( dimaksudkan untuk pengecekan jam selesai resep tersebut diselesaikan dan termasuk data *Quality Objective* ) dan obat siap untuk diserahkan oleh Apoteker kepada pasien dengan cara menekan tombol antrian sehingga muncul nomor antrian di layar bagian atas, bila tidak pasien yang datang maka akan disebutkan nama pasien dengan pengeras suara sebanyak tiga kali.

Prosedur penyerahan obat kepada pasien yang dilakukan oleh Apoteker, prosedur ini wajib dilakukan untuk menghindari beberapa kesalahan berbahaya pada saat penyerahan obat, maka Apoteker bagian penyerahan obat wajib mencek ulang, 1). Untuk menghindari salah konsumen, dengan cara : Menanyakan nama jelas pasien dengan kalimat terbuka, nomor antrian resep, hari, tanggal beli, alamat rumah, dokter penulis resep dan asal poliklinik; 2). Untuk menghindari kesalahan obat, dengan cara : Menjelaskan nama obat, dosis obat, kegunaan atau fungsi obat dan aturan pakai kepada pasien dengan jelas, contohnya : Nama obatnya Clavamox tablet, dosis obatnya 500 mg, kegunaannya sebagai antibiotik, aturan pakainya diminum sehari 3 x 1 tablet, keterangan tambahannya harus diminum tiap 8 jam sekali untuk mendapatkan fungsi obat yang maksimal dan harus diminum sesudah makan; c). Bila salah obat karena obat terlanjur diberikan kepada pasien,

cara menanganinya adalah dengan cara : Apoteker Penanggungjawab melakukan konfirmasi pasien melalui telepon atau menemui pasiennya secara langsung dan memberitahukan untuk menghentikan pengobatan, tukar dengan obat yang sesuai dengan resep tanpa ada tambahan biaya dan minta maaf; 3). Setiap setelah menyerahkan obat pasien atau keluarga pasien yang mengambil obat wajib menuliskan nomor telepon dan tandatangan sebagai bukti bahwa obat telah diterima.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui prosedur pelayanan resep di farmasi rawat jalan cukup panjang hal ini berguna untuk meminimalisir kesalahan, namun prosedur yang cukup panjang tersebut berdampak terhadap waktu pengerjaan resep menjadi lebih lama. Dengan demikian prosedur yang panjang bisa menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya keluhan atau komplain dari pasien, akan tetapi prosedur tersebut tidak akan bisa dirubah karena pada dasarnya kefarmasian membutuhkan ketepatan dan ketelitian sehingga membutuhkan orang yang berbeda dalam pengecekan dari setiap tahap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas. Selain karena prosedur yang panjang, waktu tunggu yang lama dalam pengerjaan resep bisa disebabkan oleh dua faktor lainnya, yaitu : a). Ketersediaan persediaan farmasi yang berada di beberapa instalasi farmasi lainnya. Di Rumah Sakit Immanuel sendiri terdapat beberapa instalasi farmasi diantaranya adalah gudang instalasi, farmasi IGD ( Instalasi Gawat Darurat ), farmasi Pusat Medik, dan farmasi OKB ( Operasi Kamar Bedah ). Dengan banyaknya unit pelayanan farmasi yang tersedia maka persediaan farmasi pun tersebar di beberapa titik instalasi tersebut. Untuk melakukan pelayanan resep di instalasi farmasi Pusat Diagnostik apabila persediaan farmasinya kurang maka petugas farmasi yang bertugas akan meminta persediaan farmasi ke unit farmasi lainnya, untuk mengambil ke unit lain maka dibutuhkan waktu; b). Frekuensi volume resep yang tinggi. Dalam satu hari dengan waktu kerja selama sepuluh jam instalasi farmasi rawat jalan Pusat Diagnostik dapat melayani resep racikan maupun bukan racikan kurang lebih sebanyak 200 sampai 300 lebar resep perhari.

Kategori keluhan yang dilakukan oleh konsumen atau pasien di instalasi farmasi RS Immanuel termasuk dalam kategori keluhan biasa atau tidak berbahaya. Konsumen atau pasien yang menyampaikan keluhan jarang sekali menulis di kotak saran, terhitung dalam satu tahun terakhir hanya tiga komplain yang masuk kotak saran itu pun mengenai waktu tunggu yang lama. Kebanyakan pasien melakukan komplain langsung menyampaikan kepada petugas terkait waktu tunggu yang lama, sehingga penanganannya bisa langsung diselesaikan saat itu juga, dengan cara menanyakan nama pasien, nomor antrian lalu petugas mencek ke bagian proses sudah tahap mana pengerjaan resep yang dimaksud lalu petugas memberikan penjelasan mengenai sampai tahap mana pengerjaan resep tersebut, memberikan alasan mengenai faktor penghambat pengerjaan resep dan memberikan waktu yang pasti berapa lama lagi pasien menunggu obat selesai.

Tidak semua komplain disuarakan, banyak pelanggan yang kecewa lebih sering berlalu begitu saja memberitahu teman – temannya untuk tidak menggunakan jasa pelayanan kita karena pengalamannya yang mengecewakan. Untuk memahami lebih mendalam tentang komplain pelanggan, kita harus mengetahui mengenai kategori – kategori komplain supaya kita dapat mengalokasikan waktu dan biaya yang tepat pada komplain yang tepat. Komplain pelanggan dapat dikelompokkan dalam empat kategori : 1). Habitual ( kebiasaan ), pelanggan kategori ini memiliki kebiasaan mengkomplain apa saja. Meskipun mungkin mereka telah diberikan hal terbaik bahkan ekstra, mereka akan tetap komplain karena ini adalah kebiasaan mereka. Pelanggan kategori ini tidak akan pernah bisa dipuaskan; 2). Deliberate / Intentional ( sengaja ), pelanggan kategori ini melakukan komplain dengan motif tertentu. Mereka menciptakan kesempatan untuk melakukan komplain dengan maksud insentif, bahkan produk atau jasa gratis. Manajemen biasanya mengkhawatirkan nama dan image perusahaan akan rusak bila memberikan kompensasi pada pelanggan seperti ini; 3). Fun ( kesenangan ), beberapa pelanggan suka melihat keributan terjadi dalam manajemen ketika mereka mencoba menangani komplain yang datang pada mereka. Hal ini membawa kesenangan pada pelanggan seperti ini. Pelanggan kategori ini akan membuat kita pontang – panting untuk menciptakan situasi yang kacau balau; 4). Genuine ( asli / murni ), jika komplainnya termasuk kategori *genuine*, solusi yang cepat sangat diperlukan untuk menangani masalah. Makin lama menggantung masalah tersebut, semakin marah dan frustrasi, sehingga harus segera diatasi sebelum kerusakan terjadi. Kerusakan kategori ini akan berdampak jangka panjang dan biaya yang dikeluarkan akan jauh lebih besar dibanding bila menyelesaikannya segera.

Menurut David Maister (dalam Lovelock, 1994) merumuskan tujuh prinsip mengenai waktu menunggu, yakni : a). Waktu yang tak diisi (*unoccupied time*) akan terasa lebih lama daripada waktu

yang terisi; b). Menunggu di saat sebelum proses terasa lebih lama daripada menunggu pada saat proses; c). Kegelisahan menyebabkan menunggu terasa lama; d). Menunggu yang tak pasti terasa lebih lama daripada menunggu yang telah pasti; e). Menunggu yang tidak adil lebih lama daripada menunggu yang wajar/adil; f). Semakin bernilai suatu jasa, maka semakin lama orang akan menunggu; g). Menunggu sendiri terasa lebih lama daripada menunggu bersama kelompok

Ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana faktor penyebab keluhan adalah waktu tunggu pelayanan obat yang lama, merujuk kepada pendapat David Maister strategi yang dilakukan oleh pihak manajemen instalasi farmasi, seperti ; 1). Memberikan atau menempelkan pengumuman waktu standar pengerjaan resep di *front office* yaitu waktu pengerjaan resep racikan kurang lebih tiga puluh menit untuk 30 kapsul atau bungkus, pengerjaan resep yang bukan racikan dua puluh menit untuk resep yang terdiri dari tiga sampai empat jenis obat. Karena tidak semua pasien membaca pengumuman tersebut, maka petugas bagian penerimaan dan penghargaan resep memberitahukan ulang; 2). Dibukanya konter farmasi bagian depan dan belakang; bagian depan khusus pelayanan resep poli dalam, paru, jantung, jiwa dan THT sedangkan konter belakang untuk melayani resep poli kandungan, kulit, gigi dan anak. Sama halnya dengan konter depan dibagian konter belakang setiap resep pun diberikan nomor antrian, yang berbeda hanya nomor antriannya saja, yaitu : a). antrian “ F “ : untuk resep tunai bukan racikan yang terdiri dari 1 sampai 5 jenis obat; b). Antrian “ G “ : untuk resep tunai racikan dari poli anak; c). Antrian “ H “ : untuk resep mitra asuransi atau kontraktor yang bekerjasama dengan RS Immanuel; 3). Di depan konter depan dan konter belakang farmasi disediakan televisi berukuran besar untuk pasien menonton, ada koran gratis untuk dibaca ditempat tunggu pengunjung, didekat poli anak disediakan box puzzle juga tempat bermain anak dan aquarium berukuran besar cukup efektif untuk mengurangi waktu tunggu dengan pengalihan aktifitas – aktifitas pasien terutama pasien anak - anak yang bisa dilakukan saat menunggu.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan jasa yang menghasilkan produk namun pelayanan kefarmasian tidak sama dengan perusahaan pelayanan jasa lainnya, karena dalam melakukan pekerjaan kefarmasian petugas dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat, tepat pasien, tepat nama obat, tepat kekuatan, tepat jumlah obat dan juga tepat aturan pakai karena berhubungan dengan nyawa seorang konsumen atau pasien. Untuk itu, dalam pemilihan karyawan dilakukan penyeleksian karyawan dengan ketat, setiap karyawan harus memiliki SIKTTK ( Surat Izin Kerja Tenaga Tekhnis Kefarmasian ), STRTTK ( Surat Tanda Registrasi Tenaga Tekhnis Kefarmasian ) sebagai bukti karyawan tersebut telah melakukan uji kompetensi Dinas Kesehatan.

Selain dengan test akademik dan sertifikasi setiap karyawan lama maupun karyawan baru harus dibekali dengan *sales service excellence* seperti keramahan, kecepatan, informatif, terampil dan bertanggung jawab sebagai strategi menambahkan *value* citra rumah sakit khususnya instalasi farmasi rawat jalan kepada pelanggan atau pasien dan juga sebagai pemulihan layanan ( *service recovery strategy* ). Hal demikian harus dilakukan untuk saat ini karena pelayanan farmasi tidak hanya berorientasi terhadap obat (*drug oriented*) melainkan harus berorientasi terhadap pasien (*patient oriented*) untuk mencapai sasaran mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan sesudah penjualan ( *after sales service* ) pun perlu diperhatikan, seperti penyediaan informasi dan peduli terhadap penggunaan obat pada konsumen atau pasien sehingga ada rasa jaminan keamanan dalam diri konsumen untuk menggunakan obat yang telah diberikan, dengan rasa peduli ( *care* ) yang diberikan staf farmasi kepada konsumen atau pasien merasa menjadi lebih dekat dengan semua staf dan lebih merasa dihargai.

Bila semua langkah dilakukan maka akan dengan mudah tercapainya mutu pelayanan kefarmasian, menambah kepuasan pelanggan atau pasien, dengan begitu akan membuat pasien menjadi loyal, setelah pasien loyal maka mereka akan terus menerus menggunakan layanan jasa yang telah diberikan dan tidak menutup kemungkinan secara tidak langsung mereka adalah tenaga pemasaran “gratis” dengan menceritakan kepuasan layanan kepada keluarga, kerabat dan teman. Secara tidak langsung akan menaikkan *input* juga citra rumah sakit pada umumnya khususnya instalasi farmasi rumah sakit Immanuel Bandung.

## V. Penutup

Rumah sakit merupakan perusahaan jasa dengan interaksi tinggi dengan pelanggan dan tingkat pelayanan tinggi dan jasa profesional yang terdapat didalamnya. Jenis pelayanan yang

dilakukan di pelayanan kefarmasian adalah : 1). Pelayanan saat penjualan (*sales service*) : keramahan, keamanan dan kenyamanan, kelengkapan, kecepatan, harga sesuai dengan kualitas barang dan pelayanan, kecekatan dan keterampilan, informatif, bertanggung jawab; 2). Pelayanan sesudah penjualan (*after sales service*) : penyediaan informasi data penggunaan obat konsumen, peduli terhadap penggunaan obat konsumen, adanya jaminan, dapat diandalkan.

Sekalipun rumah sakit khususnya instalasi farmasi sebagai penyedia layanan telah berusaha melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, terkadang selalu ada kegagalan layanan (*service failure*) tidak terelakkan. Kegagalan layanan melahirkan komplain dari pelanggan. Komplain merupakan ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan. Komplain bisa menjadi sebuah tantangan bagi sebagian orang, tapi sebagian lagi menganggapnya sangat mengganggu bahkan membahayakan. Pada hakikatnya keluhan pelanggan dapat memberikan keuntungan yang besar bagi rumah sakit, karena : 1). Keluhan memperlihatkan bagian layanan yang membutuhkan perbaikan; 2). Keluhan merupakan kesempatan kedua bagi manajemen untuk memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan yang kecewa; 3). Keluhan merupakan suatu peluang luar biasa untuk memperkuat loyalitas pelanggan.

Konsep manajemen komplain (*complaint management*) merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian. Komplain yang diajukan oleh pelanggan kemudian akan ditindak-lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari petugas farmasi dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu wujud dari manajemen komplain yang dapat dilakukan pihak manajemen farmasi adalah menerima pengaduan atau komplain dari pelanggan dengan terbuka dan berusaha untuk mengatasi komplain tersebut dengan strategi –strategi yang telah dilakukan.

Keluhan pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pengaduan dan keluhan pelanggan dapat membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, sebuah perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi pelayanan, pemasaran dalam meningkatkan pelayanan.

#### Daftar Pustaka

- Kaihatu, Thomas S, dkk. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.
- LeBoeuf, Michael. (2010). *Memenangkan dan Melihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta : PT. Tangga Pustaka.
- Megawati, dkk. (2016). “ *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu* “. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol.14. Maret : 147 – 159
- Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Melalui : <http://www.mipa-farmasi.com/2017/02/permenkes-nomor-72-tahun-2016.html>.
- Rahayu, Susi A. (2017). *Diktat Kuliah Farmasi Rumah Sakit*. Bandung : Bumi Siliwangi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.
- Wood, Ivonne. (2009). *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.