

NASKAH PUBLIKASI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT Dr.
SOERATNO GEMOLONG**



Oleh:

Silvy Anggraini

NIM. F19026

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS KUSUMA
HUSADA SURAKARTA**

2023

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Soeratno Gemolong

Silvia Anggraini¹, Agnes Prawistya Sari², Joko Santoso³

Program Studi Farmasi Program Sarjana

Universitas Kusuma Husada Surakarta

Email: silviaanggra12@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek terpenting dari pelayanan farmasi di dalam Instalasi Farmasi. Pelayanan farmasi tidak hanya menyerahkan obat namun informasi mendalam terhadap obat yang diserahkan kepada pasien terhadap masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui besarnya kualitas kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan obat, sikap, dan tenaga teknis kefarmasian. Penelitian ini termasuk observasional deskriptif kuantitatif. Sampel yang akan digunakan penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada poli umum yang mendapat pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit sampel Teknik pengambilan sampel dengan proporsional random sampling. Metode pengambilan data dengan kuesioner. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit dr. soeratno gemolong dengan tingkat kepuasan keandalan mendapatkan nilai sangat puas 44,55%, daya tanggap mendapatkan nilai sangat puas 44,55%, jaminan mendapatkan nilai sangat puas 39,2%, empati mendapatkan nilai sangat puas 53,73%, dan bukti fisik mendapatkan nilai sangat puas 52,64%.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kepuasan kefarmasian, pasien rawat jalan

Pharmacy Study Program Graduate Program

Faculty Of Health Sciences

University Of Kusuma Husada Surakarta

2023

Silvy Anggraini

**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah
Sakit Dr. Soeratno Gemolong**

Silvy Anggraini¹, Agnes Prawistya Sari², Joko Santoso³

Pharmacy Study Program Graduate Program

University Of Kusuma Husada Surakarta

Email: silvyanggra12@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the most important aspects of pharmacy services in the Pharmacy Installation. Pharmacy services do not only deliver drugs but also provide in-depth information on drugs that are given to patients regarding health problems experienced by patients. The purpose of this study was to determine the quality of outpatient satisfaction with drug services, attitudes, and pharmaceutical technical personnel. This research is a quantitative descriptive observational study. The samples used in this study were outpatients at general polyclinics who received service at the hospital pharmacy installation. The sampling technique used was proportional random sampling. The data collection method was a questionnaire. The results of the research can be concluded that the level of satisfaction of outpatients with the pharmacy installation services at Dr. Soeratno Hospital Gemolong with a satisfaction level of reliability gets a very satisfied score of 44,55%, responsiveness gets a very satisfied score of 44,55%, assurance gets a very satisfied score of 39,2%, empathy gets a very satisfied score of 53,73%, tangible gets a very satisfied score of 52,64%.

Keywords : *Patient satisfaction, service satisfaction, outpatient*

Daftar Pustaka : 26 (2013-2022)

PENDAHULUAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Pohan Aggrianni, 2017).

Kepatuhan pasien telah ditentukan oleh beberapa hal antara lain persepsi tentang kesehatan, pengalaman mengobati sendiri, pengalaman dari terapi sebelumnya, lingkungan, adanya efek samping obat, keadaan ekonomi, interaksi dengan tenaga kesehatan dan informasi penggunaan obat dari apoteker (Depkes RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi dua bentuk kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik (Kemenkes RI, 2016). Kualitas suatu pelayanan kesehatan berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas suatu pelayanan kesehatan, maka kepuasan pasien juga meningkat (Radito, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014).

Rawat jalan Rawat jalan adalah pelayanan kesehatan tidak menginap serta hanya dilayani pada saat jam kerja saja. Bentuk pelayanan rawat jalan akan mengurangi biaya pasien Karena adanya diagnosis awal dan mendapat pengobatan awal (Laeliyah, 2017).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi di dalam rumah sakit yang berfungsi menunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bermutu dan berkualitas. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam prioritas rumah sakit milik pemerintah maupun swasta.

Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan (Tjiptono 2014). Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut (Kotler *et al.*, 2013) ada lima indikator kualitas pelayanan kepuasan dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*)
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*)
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangible*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit Dr, Soeratno Gemolong pada bulan April 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Dr, Soeratno Gemolong sebanyak 222 responden yang bersedia mengisi kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	frekuensi	%
Laki-laki	105	47,3
Perempuan	117	52,7
Total	222	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	%
≤30 tahun	25	11,3
31-40 tahun	31	14
41-50 tahun	89	40,1
>50 tahun	77	34,7
Total	222	100

1. Realibilitas/keandalan (*realibility*)

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	frekuensi	%
Ibu Rumah Tangga	74	33,3
Wirawasta	20	9,0
Petani	76	34,2
Swasta	45	20,3
PNS	7	3,2
Total	222	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	frekuensi	%
Tidak Tamat	22	9,9
SD	55	24,8
SD	56	25,2
SMP	80	36,0
SMA	3	1,4
Diploma Sarjana	6	2,7
Total	222	100

4.4 Hasil Penilaian Responden

4.4.1 Keandalan (*reliability*)

Tabel 4.4.1 Hasil Dimensi *Favourable* Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan Keandalan (<i>reliability</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Saya mengetahui nama obat tersebut	45,90%	41,00%	11,70%	0,50%	0,90%	100%
2	Saya mengetahui cara menggunakan obat tersebut.	43,20%	46,80%	9,50%	0,50%	0%	100%
Total rata - rata		44,55%	43,90%	10,60%	0,50%	0,45%	100%

4.4.2 Keandalan (*reliability*)

Tabel 4.4.2 Hasil Dimensi *Unfavourable* Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan Keandalan (<i>reliability</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Saya tidak mengetahui cara penyimpanan obat tersebut.	0%	0,5%	0,9%	55,9%	42,8%	100%
2	Saya tidak mengetahui efek samping yang akan timbul setelah mengkonsumsi obat tersebut.	0,9%	0%	0,5%	54,1%	44,6%	100%
Total rata - rata		0,45%	0,25%	0,7%	55%	43,7%	100%

4.4.3 Daya Tanggap (*responsive*)

Tabel 4.4.3 Hasil Dimensi *Favourable* Daya Tanggap (*responsive*)

No	Pertanyaan Daya Tanggap (<i>responsive</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Tenaga kefarmasian teliti dalam memberikan pelayanan obat	46,8%	41,4%	11,7%	0%	0%	100%
2	Tenaga kefarmasian bisa menjaga kerahasiaan identitas pasien.	42,3%	47,7%	9,9%	0%	0%	100%
Total rata - rata		44,55%	44,55%	10,9%	0%	0%	100%

4.4.4 Daya Tanggap (*responsive*)

Tabel 4.4.4 Hasil Dimensi *Unfavourable* Daya Tanggap (*responsive*)

No	Pertanyaan Daya Tanggap (<i>responsive</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Tenaga kefarmasian tidak berpengalaman luas dalam memberikan pelayanan obat	0,5%	0,5%	0%	54,1%	45,0%	100%
2	Tenaga Kefarmasian tidak cekatan dalam memberikan pelayanan	0,5%	0%	0%	58,1%	41,4%	100%
Total rata - rata		0,5%	0,25%	0%	56,1%	43,2%	100%

4.4.5 Jaminan (*assurance*)

Tabel 4.4.5 Hasil Dimensi *Favourable* Jaminan (*assurance*)

No	Pertanyaan Jaminan (<i>assurance</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Tenaga kefarmasian sabar dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	40,1%	46,8%	13,1%	0%	0%	100%
2	Tenaga kefarmasian sopan dalam memberikan informasi pelayanan obat tersebut.	38,3%	52,3%	9,5%	0%	0%	100%
Total rata - rata		39,2%	49,55%	11,3%	0%	0%	100%

4.4.6 Jaminan (*assurance*)

Tabel 4.4.6 Hasil Dimensi *Unfavourable* Jaminan (*assurance*)

No	Pertanyaan Jaminan (<i>assurance</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Tenaga kefarmasian tidak ramah dalam memberikan pelayanan penggunaan obat.	0,50%	0%	0%	55,00%	44,60%	100%
2	Tenaga kefarmasian Tidak Bertanggung Jawab dalam melayani obat tersebut.	0,50%	0,50%	0%	55,50%	45,50%	100%
Total rata - rata		0,50%	0,25%	0%	55,25%	45,50%	100%

4.4.7 Empati (*Empathy*)

Tabel 4.4.7 Hasil Dimensi *Favourable* Empati (*empathy*)

No	Pertanyaan Empati (<i>empathy</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.	56,30%	38,70%	5,00%	0%	0%	100%
2	Petugas di bagian farmasi memperhatikan pasien dengan sungguh - sungguh.	47,70%	45,90%	6,30%	0%	0%	100%
3	Petugas di bagian farmasi mendengarkan keluhan pasien serta memberikan solusi dan obat yang tepat	57,20%	37,40%	5,40%	0%	0%	100%
Total rata - rata		53,73%	40,60%	5,56%	0%	0%	100%

4.4.8 Bukti Fisik (*tangible*)

Tabel 4.4.8 Hasil Dimensi *Favourable* Bukti Fisik (*tangible*)

No	Pertanyaan Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Sangat Puas	Cukup Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total
1	Letak instalasi farmasi rumah sakit strategis	56,30%	40,50%	3,20%	0%	0%	100%
2	Penataan yang rapi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit	52,30%	45,90%	1,80%	0%	0%	100%
3	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	55,00%	41,90%	3,20%	0%	0%	100%
4	Fasilitas pendukung yang lengkap meliputi tempat resep	54,10%	42,80%	3,20%	0%	0%	100%

5	Penampilan petugas instalasi farmasi rumah sakit yang rapi dan menarik	45,50 %	49,5 0%	5,00 %	0%	0%	100%
Total rata - rata		52,64%	44,1 2%	3,28 %	0%	0%	100%

memberikan pelayanan pemberian obat suatu kebijakan untuk membatu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

5.1 Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan tabel 4.4.1 dan 4.4.2 tentang dimensi keandalan dengan pernyataan item *favourable* dengan nilai terendah 0,5% hal tersebut mengenai pernyataan saya mengetahui nama obat tersebut dan saya mengetahui cara menggunakan obat tersebut, hal ini terjadi karena petugas instalasi terlalu cepat memberikan petunjuk kegunaan obat sehingga pasien sulit memahaminya (humaira nurlita ida 2020). Sedangkan untuk pernyataan *unfavourable* dengan nilai terendah 0,5% mengenai pernyataan *unfavourable* saya tidak mengetahui cara penyimpanan obat tersebut dan saya tidak mengetahui efek samping yang akan timbul setelah mengkonsumsi obat tersebut hal ini terjadi karena petugas instalasi tidak memberikan informasi mengenai hal tersebut. Dimensi keandalan pasien dengan pemberian petunjuk tentang kegunaan obat yang diberikan serta informasi tentang obat saat pasien bertanya. Keandalan petugas dapat menimbulkan kepercayaan pasien karena dengan handalnya petugas menjawab setiap keluhan maka memberikan perasaan nyaman pasien dalam menggunakan obat. Staf instalasi adalah fitur terpenting untuk pelaksanaan layanan yang lebih baik.

5.2 Daya Tanggap (*responsive*)

Berdasarkan tabel 4.4.3 dan 4.4.4 tentang dimensi daya tanggap dengan pernyataan item *favourable* mendapatkan nilai terendah 9,9% mengenai pernyataan tenaga kefarmasian bisa menjaga kerahasiaan identitas pasien, hal ini terjadi karena pasien asal menjawab pertanyaan. sedangkan pernyataan *unfavourable* mendapatkan nilai terendah 0,5% mengenai pernyataan *unfavourable* tenaga kefarmasian tidak berpengalaman luas dalam memberikan pelayanan obat dan tenaga kefarmasian tidak cekatan dalam memberikan pelayanan penggunaan obat hal tersebut terjadi karena pasien sulit memahami pernyataan (humaira nurlita ida 2020).

Dimensi daya tanggap pasien sangat puas dengan ketelitian dan cekatan dalam

5.3 Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan tabel 4.4.5 dan 4.4.6 tentang dimensi jaminan dengan pernyataan *favourable* mendapatkan nilai terendah dengan nilai 9,5% mengenai pernyataan tenaga kefarmasian sopan dalam memberikan informasi pelayanan obat tersebut hal ini karena pasien merasa ada petugas instalasi yang memberikan pelayanan kurang sopan. sedangkan pernyataan *unfavourable* mendapatkan nilai terendah dengan nilai 0,5% mengenai pernyataan tenaga kefarmasian tidak ramah dalam memberikan pelayanan penggunaan obat dan tenaga kefarmasian tidak bertanggung jawab dalam melayani obat tersebut hal ini terjadi karena pasien tidak memperhatikan sungguh sungguh dengan pelayanan

Dimensi jaminan pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan, keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Laumara, Ahmad and Paridah, 2017).

5.4 Empati (*empathy*)

Berdasarkan tabel 4.4.7 tentang dimensi empati dengan pernyataan terendah mendapatkan nilai 5,0% mengenai pernyataan petugas di bagian farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien hal tersebut terjadi karena pasien merasa pelayanan tidak sesuai yang diharapkan dengan pasien.

5.5 Bukti Fisik (*tangible*)

Berdasarkan tabel 4.4.8 tentang dimensi bukti fisik dengan pernyataan terendah mendapatkan nilai 1,8% hal ini terjadi karena pasirn merasa penataan instalasi farmasi kurang rapi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pertanyaan keandalan (*reability*) pernyataan ini jawaban dari responden dengan pernyataan *favourable* mendapatkan nilai sangat puas 44,55%, cukup puas 43,9%, puas 10,6% sedangkan pernyataan *unfavourable* mendapatkan nilai sangat puas 0,45%, cukup puas 0,25% puas

0,7%, tidak puas 55%, sangat tidak puas 43,7%. daya tanggap (*responsive*) pernyataan ini jawaban dari responden pernyataan favourable mendapatkan nilai sangat puas 44,55%, cukup puas 44,55%, puas 10,8% sedangkan pernyataan unfavourable mendapatkan nilai sangat puas 0,5%, cukup puas 0,25%, tidak puas 56,1% sangat tidak puas 43,2%. jaminan (*assurance*) pernyataan ini jawaban dari responden dengan pernyataan favourable mendapatkan nilai sangat puas 39,2%, cukup puas 49,55%, puas 11,3% sedangkan pernyataan unfavourable mendapatkan nilai sangat puas 0,5%, cukup puas 0,25%, tidak puas 55,2%, sangat tidak puas 45,5%. empati (*empathy*) pernyataan ini jawaban dari responden mendapatkan nilai sangat puas 53,73%, cukup puas 40,6%, puas 5,56%, tidak puas 0%, sangat tidak puas 0%. bukti fisik (*tangible*) pernyataan ini jawaban dari responden mendapatkan nilai sangat puas 52,64%, cukup puas 44,12%, puas 3,28%, tidak puas 0%, sangat tidak puas 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penilaian maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

SARAN

Pihak Manajemen Rumah Sakit Dr. Soeratno Gemolong Rumah sakit dr. soertano perlu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga pasien merasa nyaman dan puas, tenaga kefarmasian harus tetap menjaga attitude seperti keramahan, sopan, santun, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab serta bisa menjaga identitas pasien. tenaga kefarmasian juga harus mempertahankan pelayanan empati seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, memperhatikan pasien dengan sungguh - sungguh, mendengarkan keluhan serta memberikan solusi dan obat yang tepat. tenaga kefarmasian juga harus mempertahankan bukti fisik seperti, penampilan petugas yang rapi dan menarik, penataan instalasi farmasi yang rapi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta fasilitas pendukung yang lengkap.

Peneliti Selanjutnya

1. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga hasil dari analisis yang didapatkan lebih akurat.
2. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variable yang menyangkut aspek yang lebih mengetahui variable lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, diluar variable yang telah diteliti penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan No.35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Fadhilah,H., Nurlita., & Listiana,I. 2020. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada*. Edu Masda Journal Vol.4 No.2 September 2020
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kemenkes No. 72 Tahun 2016. tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*., Jakarta: Erlangga.
- Laeliyah, nur dan Heru Subekti. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Indramayu.
- Laumara TT, Ahmad Loai, Paridah P. Vol.2/No.6/Mei/2017 ; ISSN 250-731 X Studi Pemanfaatan Poliklinik Gigi Di Puskesmas Kapoiala Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*. 2017;(6):1-11
- Ningrum, Rinda Mustika. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 1 No 1*.
- Pohan. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Radito, T. A., 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 11 No. 2, p. 12*.

