

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI KLINIK UTAMA ANNISAA BLITAR**

***LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION AT PHARMACY SERVICES IN  
ANNISAA MAIN CLINIC BLITAR***

---

**Ulfa Fathu Rohmah, Tri Danang Kurniawan**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Klinik Utama Annisaa merupakan klinik kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang melayani pasien kandungan, anak dan persalinan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Utama Annisaa melalui Instalasi Farmasi adalah pelayanan kefarmasian. Evaluasi mutu pelayanan perlu sekali dilakukan sebagai peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian. Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian belum pernah dilakukan oleh Klinik Utama Annisaa. Tolak ukur kepuasan terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa Blitar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa Blitar pada dimensi Kehandalan sebesar 80%, dimensi Daya Tanggap sebesar 81%, dimensi Jaminan sebesar 82%, dimensi Empati sebesar 79% dan pada dimensi Bukti Fisik sebesar 78%. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan dari kelima dimensi diperoleh nilai akhir yaitu 80%, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan merasa puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kata Kunci : Klinik Utama Annisaa, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Pasien Rawat Jalan

**ABSTRACT**

Main Annisaa Clinic is an outpatient and inpatient health clinic that serve of obstetric patient, patient child and childbirth patients. One of the service given by Annisaa Main Clinic through Pharmacy Installation is pharmaceutical services. Evaluation of service quality is very important as an improvement in the quality of health services. Quality of service is very influential on patient satisfaction. The level of patient satisfaction is one indicator used to evaluate pharmaceutical services. Evaluation of patient satisfaction in pharmaceutical services has never done by Annisaa Main Clinic. Reject progression of satisfaction consist of five dimensions, that is reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. The purpose of this research is to determine the level of outpatient satisfaction at pharmaceutical services at Annisaa Main Clinic. This research using descriptive method through quantitative approach and using questionnaire as research instrument. The results of research showing the level of outpatient satisfaction at pharmaceutical services at Annisaa Main Clinic Blitar on the reliability dimension is 80%, responsiveness dimension is 81%, assurance dimension is 82%, empathy dimension is 79% and tangible dimension is 78%. Based on the results of research the

satisfaction level of the five dimensions obtained a final value is 80%, indicating that outpatients feel satisfied with the quality of pharmaceutical services that provided.

Keyword : Annisaa Main Clinic, Pharmaceutical Services, Satisfaction, Outpatient

## PENDAHULUAN

Klinik Utama Annisaa merupakan sarana pelayanan kesehatan milik CV. Annisaa (swasta) yang berdiri sejak tahun 1995. Klinik Utama Annisaa terletak di Jalan Gajah Mada Nomor 55 Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar. Klinik Utama Annisaa merupakan klinik kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang melayani pasien kandungan, anak dan persalinan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Utama Annisaa melalui Instalasi Farmasi adalah pelayanan kefarmasian dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien yang membeli obat di Instalasi Farmasi.

Menurut PP Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti

untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di klinik maupun rumah sakit. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan,2006). Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan, menurut Pasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),

empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Suatu perusahaan akan melakukan peningkatan mutu pelayanan secara kontinyu. Evaluasi mutu pelayanan perlu sekali dilakukan sebagai peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit atau klinik yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan survei peneliti, Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien, sehingga belum mengetahui bagaimanakah kepuasan pasiennya. Dalam observasi awal yang dilakukan pada pasien rawat jalan ada beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ada pasien yang memberikan keluhan terkait ketersediaan obat yaitu sering terjadi kekosongan obat. Ada yang memberikan keluhan jika kursi di ruang tunggu pasien kurang. Ada beberapa pasien rawat jalan ibu yang tidak menebus resep dikarenakan obat yang didapat dari bidan masih ada.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka diperlukan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Dengan penelitian ini akan diketahui apakah pelayanan kefarmasian yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien atau belum memenuhi harapan pasien. Hasil dari penelitian tersebut diharapkan Klinik Utama Annisaa mampu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2019, data diambil di instalasi farmasi Klinik Utama Annisaa Blitar.

### **Pengumpulan Data**

Adapun teknik dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam

pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan kuesioner.
2. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner.
3. Menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang membeli resep di instalasi farmasi yang dijadikan sampel (responden) secara acak.
4. Mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah diisi oleh responden.
5. Meneliti kelengkapan kuesioner yang sudah dikembalikan oleh responden.
6. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas, apakah kekurangan dan kekurangan jawaban itu telah dianggap valid.
7. Pemberian skor dan analisis data
8. Pengambilan kesimpulan

### **Analisis Data**

Setelah semua data hasil penyebaran angket terkumpul, maka diklasifikasikan dan dikelompokkan sesuai dengan variabel yang diteliti. Setelah itu juga dilakukan analisa data

dengan menggunakan analisis statistik sederhana yaitu pemberian skor menggunakan skala *likert*, yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban pasien dengan skala 1 sampai 5 meliputi :

SP = Sangat Puas 5

P = Puas 4

CP = Cukup Puas 3

KP = Kurang Puas 2

TP = Tidak Puas 1

Setelah dilakukan pemberian skor selanjutnya dibuat prosentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{\sum n}{\sum N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Prosentase

$\sum n$  = Skor yang

diperoleh

$\sum N$  = Skor maksimum

Hasil prosentase dari penilaian setiap variabel dikategorikan dengan menggunakan kriteria kualitas. Adapun kriteria kualitas tersebut yaitu :

1. Sangat puas :  $80\% \leq P \leq 100\%$

2. Puas :  $60\% \leq P < 80\%$

3. Cukup puas :  $40\% \leq P < 60\%$

4. Kurang puas :  $20\% \leq P < 40\%$

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	10	12%
SMP	15	18%
SMA	30	36%
Perguruan Tinggi	28	34%
Total	83	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden terbanyak adalah berpendidikan SMA yaitu 30 orang (36%) dan sebagian kecil adalah berpendidikan SD yaitu 10 orang (12%).

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	8	10%
Wiraswasta	19	23%
PNS	18	22%
Pegawai Swasta	12	14%
Ibu Rumah Tangga	26	31%
Total	83	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui penyebaran responden

menurut jenis pekerjaannya dari 83 orang yang mengisi kuesioner, responden terbanyak adalah sebagai Ibu Rumah Tangga.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	19	23%
Perempuan	64	77%
Total	83	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebagian responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 64 orang (77%) dan sisanya responden laki-laki yaitu 19 orang (23%).

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
17-25	28	34%
26-34	35	42%
35-43	9	11%
44-52	7	8%
53-60	4	5%
Total	83	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia antara 26-34 tahun dengan jumlah responden 35 orang (42%).

## Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Annisaa Blitar

**Tabel 5. Hasil Dimensi Kehandalan**

No	Sub Variabel	Skor yang di dapat	Skor maksimal	Persentase (%)	Kategori
1.	Kecepatan pelayanan obat	321	415	77,3%	Puas
2.	Obat tersedia dengan lengkap	341	415	82,2%	Sangat Puas
3.	Obat dijual dengan harga yang terjangkau	333	415	80%	Puas
	Total Keseluruhan	995	1245	80%	Puas

Dari tabel 5 diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan puas. Data berdasarkan dimensi kehandalan : item pertanyaan dengan persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan obat tersedia dengan lengkap yaitu 82,2%.

**Tabel 6. Hasil Dimensi Daya Tanggap**

No	Sub Variabel	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Kategori
4.	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	334	415	81%	Sangat Puas
5.	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	337	415	81%	Sangat Puas
6.	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep yang ditebusnya	339	415	82%	Sangat Puas
	Total Keseluruhan	1010	1245	81%	Sangat Puas

Data tabel 6 diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan sangat puas. Data berdasarkan dimensi daya tanggap : item pertanyaan dengan persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah

dimengerti tentang resep yang ditebusnya yaitu 82%.

**Tabel 7. Hasil Dimensi Jaminan**

No	Sub Variabel	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Kategori
7.	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	350	415	84,3%	Sangat Puas
8.	Obat yang dibeli terjamin kualitasnya	320	415	77%	Puas
9.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	351	415	84,5%	Sangat Puas
	Total Keseluruhan	1021	1245	82%	Sangat Puas

Data tabel 7 diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan sangat puas. Data berdasarkan dimensi

jaminan : item pertanyaan dengan persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta yaitu 84,5%.

**Tabel 8. Hasil Dimensi Empati**

No	Sub Variabel	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Kategori
10.	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	347	415	84%	Sangat Puas
11.	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	334	415	80%	Puas
12.	Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	300	415	72%	Puas
	Total Keseluruhan	981	1245	79%	Puas

Data tabel 8 diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan puas. Data berdasarkan dimensi empati : item pertanyaan dengan persentase

tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien yaitu 84%.

**Tabel 9. Hasil Dimensi Bukti Fisik**

No	Sub Variabel	Skor yang	Skor	Persentase	Kategori
----	--------------	-----------	------	------------	----------

		diperoleh	maksimal	(%)	
13.	Petugas berpakaian yang bersih dan rapi	316	415	76%	Puas
14.	Ruangan terlihat bersih dan rapi	337	415	81%	Sangat Puas
15.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	319	415	77%	Puas
	Total Keseluruhan	972	1245	78%	Puas

Data tabel 9 diperoleh hasil dari tiap item pertanyaan dikategorikan puas. Data berdasarkan dimensi bukti

fisik : item pertanyaan dengan persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan ruangan terlihat bersih dan rapi yaitu 81%.

**Tabel 10. Hasil Interpretasi Skor**

Variabel	Sub Variabel	Persentase Skor (%)	Kategori
Kepuasan Pasien	Kehandalan	80%	Puas
	Daya Tanggap	81%	Sangat Puas
	Jaminan	82%	Sangat Puas
	Empati	79%	Puas
	Bukti Fisik	78%	Puas
Total		80%	Puas

Dilihat dari hasil interpretasi tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa Blitar memperoleh hasil rata-rata 80% yaitu pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Utama Annisaa yang dilakukan pada 83 responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26-34 tahun yaitu 35 responden (42%). Kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan



kesehatan dasar dan cenderung mengkritik (Lumenta, 1989).

Responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 77% (64 responden), hal ini dikarenakan mayoritas pasien rawat jalan adalah pasien poli kandungan. Responden pria sebanyak 23% (19 responden). Menurut Lumenta (1989) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden dengan presentase tertinggi terdapat pada responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 36%. Responden dengan pendidikan Semakin tinggi pendidikan maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan semakin baik dalam menyerap informasi yang diperoleh.

Berdasarkan status pekerjaan pada diketahui mayoritas responden adalah Ibu Rumah Tangga dengan memperoleh presentase 31%. Faktor pekerjaan juga mempengaruhi pengetahuan. Seseorang yang bekerja

pengetahuannya akan lebih luas dari pada seseorang yang tidak bekerja, karena dengan bekerja seseorang akan banyak mempunyai informasi (Khusniyah, 2011).

Setelah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa maka diperoleh hasil pada tabel 10 yang menunjukkan bahwa responden puas terhadap pelayanan kefarmasin yang diberikan. Rata-rata kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa sebesar 80% dari lima dimensi kepuasan pasien.

Dari dimensi kehandalan (*reability*) diperoleh rata-rata persentase sebesar 80% dikategorikan puas. Pada pertanyaan obat tersedia dengan lengkap memperoleh persentase tertinggi yaitu 82,2% dikategorikan sangat puas. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan obat yang ada di instalasi farmasi Klinik Utama Annisaa dimana obat yang tersedia berdasarkan permintaan dokter. Sebelumnya dokter akan menginfokan obat-obat apa saja yang akan digunakan. Jadi, obat yang tertera

di resep sudah tersedia di instalasi farmasi.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil rata-rata sebesar 81% dikategorikan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam ketanggapan perlu untuk dipertahankan dalam melakukan pelayanan. Persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan pasien mendapatkan informasi yang jelas yaitu sebesar 82%. Setiap petugas akan berusaha memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Setelah memberikan informasi, setiap petugas akan bertanya kepada pasien apakah ada yang ditanyakan lagi. Sehingga pasien merasa informasi yang diberikan sudah jelas. Ketika pasien merasa informasi yang diberikan belum jelas petugas akan menjelaskan kembali kepada pasien. Petugas memahami pentingnya ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh hasil rata-rata sebesar 82% dikategorikan sangat puas. Hal ini berkaitan dengan keahlian petugas, dimana petugas mampu menjawab

pertanyaan pasien terkait obat yang digunakan. Obat yang diberikan terjamin kualitasnya karena langsung diperoleh dari distributor resmi. Obat yang diberikan juga sesuai dengan yang diminta (sesuai resep).

Dimensi empati (*empathy*) diperoleh hasil rata-rata sebesar 79% dikategorikan puas. Persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien yaitu sebesar 84%. Pentingnya memberikan perhatian terhadap keluhan pasien agar pasien merasa tidak diacuhkan. Sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemudian pasien akan datang kembali jika merasa puas. Untuk keramahan petugas dan kenyamanan pasien dalam menunggu obat dianggap memuaskan.

Dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh hasil sebesar 78% dikategorikan puas. Persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan ruangan terlihat bersih dan rapi yaitu 81% dikategorikan sangat puas. Kebersihan dan kerapian ruangan perlu untuk dipertahankan. Sarana dan

prasana yang digunakan harus terjaga kebersihan dan kerapiannya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Klinik Utama Annisaa Blitar secara keseluruhan dikategorikan puas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih dipersembahkan untuk Akademi Putra Indonesia Malang.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Anonim.2009. *Peraturan Pemerintah RI No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Azrul.1996.*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004,*

*tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. Jakarta.

Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*. Jakarta.

Depkes, RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/MENKES/SK/2004, Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*.Departemen Kesehatan RI: Jakarta.

Garvin, D.A. 1998. *Managing Quality*. New York : The Free Press