

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KANJURUHAN KEPANJEN**



apt. Nur Amalia Rostikarina, S.Farm.

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KANJURUHAN KEPANJEN**

**OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACY SERVICES AT
THE PHARMACY INSTALLATION OF THE KANJURUHAN
KEPANJEN REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

Anggun Dwi Wilujeng, Nur Amalia Rostikarina

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tetapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien. Tujuan penelitian Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi dilihat dari lima aspek yakni keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kepanjen. Jenis penelitian deskriptif. Sampel yang dilakukan sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 80.15% (sangat puas), dimensi ketanggapan 80.6% (sangat puas), dimensi jaminan 80.3% (sangat puas), dimensi empati 80.4% (sangat puas), dan dimensi bukti fisik didapatkan 80.25% (sangat puas). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden adalah 80,34 atau kategori sangat puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRAC

Health is one of the basic needs of society. The increase in people's living standards is directly proportional to the increasing demands for health quality. This requires health care providers to improve the quality of services, not only healing but also prevention to improve the quality of life and patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Kanjuruhan Regional General Hospital. Measuring the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services is seen from five aspects, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles at the Pharmacy Installation of the Regional General Hospital of Kepanjen Kanjuruhan. This type of research is descriptive. The samples obtained were 100 samples. The results showed that the level of satisfaction on the reliability dimension 80.15% (very satisfied), the responsiveness dimension 80.6% (very satisfied), the assurance dimension 80.3% (very satisfied), the empathy dimension 80.4% (very satisfied), and the dimensions of physical evidence 80.25% (very satisfied). From the result of the study it can be concluded that the average level of respondent satisfaction is 80,34 or the category is very satisfied.

Keywords : Patient Satisfaction Level, Hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tetapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di Instalasi farmasi rumah sakit (Noviana, 2017).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian

dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Siregar, 2013). Pelayanan apotek rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (Adhiatma A, 2010).

Pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit ini. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan melayani resep untuk pasien rawat jalan. Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk

meningkatkan pelayanannya khususnya pelayanan kefarmasian.

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu (Parasuraman dkk., 2017).

Pelaksanaan pemberian informasi obat di RSUD Kanjuruhan Kepanjen sudah Standar Operasional Prosedur (SOP) namun belum dijalankan secara optimal. Di RSUD Kanjuruhan Kepanjen sendiri banyak keluhan dari pasien rawat jalan berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien di instalasi farmasi berpersepsi bahwa pada dimensi *reliability* pada waktu tunggu

pelayanannya lama akibatnya pasien merasa tidak nyaman, dan capek. Pada dimensi *tangibles* terjadi kurangnya tempat duduk akibatnya pasien berdiri pada saat mengantri obat. Pada dimensi *emphaty* kurangnya komunikasi petugas dengan pasien, akibatnya pasien yang belum paham tentang penggunaan obat menjadi bingung. Pada dimensi *responsiveness* kurangnya penjelasan tentang penggunaan obat oleh petugas farmasi akibatnya pasien yang kurang jelas tentang penggunaan obat menjadi bingung dan belum sepenuhnya mengerti. Pada dimensi *assurance* kurangnya kesabaran oleh petugas farmasi akibatnya petugas farmasi yang akan menyampaikan informasi tentang obat kepada pasien terburu buru sehingga pasien belum paham betul apa yang disampaikan oleh petugas farmasi.

Konsumen yang datang di instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen terdiri dari konsumen rawat jalan dan rawat inap. Pemberian obat kepada pasien rawat inap diberikan oleh petugas perawat, sehingga untuk mengetahui puas tidaknya konsumen terhadap

pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi lebih tepat dilakukan kepada konsumen rawat jalan. Konsumen rawat jalan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan khususnya pemberian informasi obat.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen. Penelitian dilakukan berdasarkan beberapa tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan akhir. Pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan kuesioner, setelah menyiapkan kuesioner, kuesioner tersebut akan diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahap pelaksanaan, dilakukan pembagian kuesioner yang telah diuji kepada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Tahap akhir adalah melakukan pengolahan dan analisis data berdasarkan jawaban pada lembar kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat

Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen.

Pengujian Validitas kuesioner terdapat pada tabel 4.1 dibawah ini

Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner

No	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,904	0,195	Valid
2	0,612	0,195	Valid
3	0,669	0,195	Valid
4	0,904	0,195	Valid
5	0,225	0,195	Valid
6	0,259	0,195	Valid
7	0,708	0,195	Valid
8	0,243	0,195	Valid
9	0,838	0,195	Valid
10	0,505	0,195	Valid
11	0,555	0,195	Valid
12	0,904	0,195	Valid
13	0,829	0,195	Valid
14	0,745	0,195	Valid
15	0,500	0,195	Valid
16	0,904	0,195	Valid

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 16 pertanyaan semuanya valid karena r hitung $>$ r tabel.

Hasil pengujian Reliabilitas terdapat pada tabel 4.2 dibawah ini

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Nilai alpha cronbach	Standart nilai alpha	Keterangan
0,868	0,196	Sangat Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui nilai alpha cronbach sebesar 0,868 sedangkan standar nilai alpha sebesar 0,196 artinya r hitung $>$ r tabel, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan kuesioner untuk variabel dinyatakan sangat reliabel.

Responden pada penelitian ini sebagian besar adalah berusia dewasa yaitu 26-45 tahun sejumlah 61%. Sedangkan dari sisi tingkat pendidikannya sebagian besar adalah SMA/Sederajat dengan jumlah 51% dan responden pada penelitian ini sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 68%. Dari sisi tingkat pekerjaan sebagian besar adalah pekerjaan lain-lain dengan jumlah 40%.

Pengujian tingkat kepuasan ditinjau dari 5 dimensi hasil pengujian terdapat pada tabel-tabel berikut ini

Pada dimensi kehandalan (*reliability*), berdasarkan tabel diatas sebagian besar responden menyatakan sangat puas dan juga puas terhadap pelayanan petugas kefarmasian yang diberikan

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), berdasarkan tabel diatas sebagian responden menyatakan sangat puas dan puas terhadap pelayanan petugas kefarmasian.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebagian besar responden menyatakan sangat puas dan juga puas terhadap pelayanan petugas kefarmasian.

Pada dimensi empati (*emphaty*), berdasarkan tabel diatas dapat dikethui sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas farmasi.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas dan juga puas terhadap pelayanan petugas kefarmasian.

Tabel 4.4 Hasil Rekapitan Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan Kapanjen

No	Indikator	% Kepuasan	Klasifikasi
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	80,15	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>resposiveness</i>)	80,6	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	80,3	Sangat Puas
4	Empati (<i>emphaty</i>)	80,4	Sangat Puas
5	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	80,25	Sangat Puas
Jumlah		80,34	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai tingkat kepuasan adalah 80,34% dengan kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen pada bulan Mei 2021-Juni 2021, seluruh responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kanjuruhan Kapanjen.

Prosedur pengumpulan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang datang ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan kriteria pasien bersedia menjadi responden, Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang bisa membaca dan menulis, pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang berusia 17 tahun - 60 tahun, pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan yang bisa diajak berinteraksi. Pengisian kuesioner dilakukan langsung oleh peneliti kepada responden agar mempermudah apabila ada pertanyaan yang kurang dipahami atau kurang dimengerti oleh responden, sehingga pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 100 responden yang terdiri dari jumlah responden usia 17-25 tahun sebanyak 31 responden, usia 26-45 tahun sebanyak 61 responden, usia 46-55 tahun sebanyak 7 responden, dan usia >55 tahun sebanyak 1 responden. Berdasarkan Hasil tersebut sesuai dengan teori menurut Notoatmojo (2003) bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan

seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian berdasarkan tingkat pendidikan, yaitu pendidikan SD/Sederajat diperoleh 15 responden, SMP/Sederajat diperoleh 27 responden, SMA/Sederajat diperoleh 51 responden, dan Perguruan Tinggi diperoleh 7 responden. Hasil tersebut mungkin disebabkan oleh perbedaan pengetahuan yang dimiliki. Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang merasa puas pada pasien dengan pendidikan lanjutan karena mungkin lebih mudah mencerna informasi yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 32 responden berjenis kelamin laki-laki dan 68 responden berjenis kelamin perempuan. Jenis

kelamin yang terbanyak dengan jenis kelamin perempuan. Mayoritas pasien yang datang di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen adalah perempuan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 100 responden yang terdiri dari jumlah responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 16 responden, PNS sebanyak 4 responden, Karyawan Swasta sebanyak 37 responden, Wiraswasta 3 responden, dan Lain-lain sebanyak 40 responden. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan dan keadaan sosial ekonomi seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

Berdasarkan Dimensi Keandalan yaitu dimensi mutu pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) (Supranto,2002) pada dimensi keandalan didapatkan hasil 80.15% yaitu sangat puas dikarenakan petugas dapat

menjelaskan dengan baik tentang aktivitas/makanan apa saja yang perlu dihindari yang berkaitan dengan penggunaan obat, menjelaskan tentang efek samping obat, dan cara penggunaan obat, sehingga pasien mudah memahami apa yang di sampaikan oleh petugas farmasi.

Pada dimensi kehandalan ini ada satu nomer dalam kuesioner dan beberapa pasien atau responden menjawab cukup puas dalam pertanyaan apakah petugas farmasi menjelaskan tentang penyimpanan obat, karena dalam pertanyaan tersebut petugas farmasi jarang menjelaskan tentang cara penyimpanan obat.

Dimensi Keanggapan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan petugas untuk memberikan informasi dan merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan cepat (Supranto, 2001). Pada dimensi ini didapatkan nilai 80.6% yaitu sangat puas, karena petugas cepat dan tanggap dalam membantu pasien yang datang, jika pasien kurang begitu paham petugas akan menuliskan informasi tentang obat

yang diterimanya, terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien.

Dimensi Jaminan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan dan ketrampilan petugas, kemampuan dalam berkomunikasi (Supranto, 2011). Pada dimensi ini didapatkan nilai 80.3% yaitu sangat puas, karena petugas mampu menjelaskan tentang obat sesuai dengan resep, cara pakai obat yang baik dan benar, petugas juga memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya apabila ada penjelasan dari petugas yang belum dimengerti oleh pasien.

Dimensi Empati merupakan dimensi kualitas pelayanan berupa perhatian yang sungguh-sungguh dari petugas kepada pasien secara individu (Supranto, 2011).

Pada dimensi ini didapatkan nilai 80.4% sangat puas, karena petugas memberikan pelayanan yang sama kepada pasien tanpa membedakan status, sosial atau yang lainnya. Petugas juga selalu bersikap sabar dalam memberikan penjelasan kepada pasien.

Dimensi Bukti Fisik merupakan tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia dan dapat secara langsung dilihat dan dirasakan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Wijono, 2000). Pada dimensi ini didapatkan nilai 80.25% sangat puas, karena dapat dilihat apotek pada instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi, tersedianya kipas angin, apabila pasien yang sedang menunggu obat tidak gerah dan tidak kepanasan, tersedianya wc dan air yang bersih, serta terdapat ruang tunggu yang nyaman dan mencukupi dengan jumlah pasien.

Setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap dimensi maka dapat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara total yaitu sebesar 80.34%, dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat puas. Dengan demikian pasien telah merasakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi RSUD Kanjuruhan Kapanjen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wildan, (2020) menyatakan bahwa hasil analisa keseluruhan tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu didapatkan nilai sebesar 80.12% yaitu sangat puas.

Apabila diamati maka sebagian besar responden sudah puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kanjuruhan mulai dari petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang, memperlakukan pasien tanpa membeda bedakan. Hal ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan lagi kedepannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian tergolong dalam kategori sangat puas dengan presentase sebesar 80.34%. Dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen sudah sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

Anjaryani, W.D., 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap*

- pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang.*
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Afrianti, R., 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.* Pharm. J. Farm. Indones. Pharm. J. Indones. 12.
- Handayani, S., 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno.* Profesi Prof. Islam Media Publ. Penelit. 14, 42–48.
- Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A.T., Wahyono, N.A., 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu*
- Malinggas, N.E., 2015. *Analisis Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah DR Sam Ratulangi Tondano.* JIKMU 5.
- Nasution, L.M., 2017. *Statistik deskriptif.* Hikmah 14, 49–55.
- Penyusun, T., 2014. *Pedoman Penyusunan Skripsi. Ed. Revisi Jkt. Fak. Ekon. Dan Bisnis Univ. Muhammadiyah Prof DR HAMKA.*
- Yusup, F., 2018. *Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif.* Tarb. J. Ilm. Kependidikan 7.