

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN FARMASI
DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN
BANDAR LAMPUNG****Zaleha Ulfa^{1*}, Dessy Hermawan², Riyanti³, Koidar Amirus⁴, Nurhalina Sari⁵**¹⁻⁵Universitas Malahayati

Email Korespondensi: zalehaulfa@gmail.com

Disubmit: 27 Juni 2022

Diterima: 18 Juli 2022

Diterbitkan: 01 November 2022

DOI: <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7060>**ABSTRACT**

The drug administration worldview has moved from drug direction to medication and patient direction. Fulfillment is a significant piece of wellbeing administrations since patient fulfillment can't be isolated from the nature of wellbeing administrations. This study aims to determine the relationship between outpatient satisfaction with pharmaceutical services at Pertamina Bintang Amin Hospital in Bandar Lampung. The independent factors are reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy and the dependent factor is patient satisfaction. It's a cross-sectional study that uses a quantitative approach. All patients/families of outpatients taking medication at the outpatient pharmacy unit within one week of working hours were included in this study. Samples were taken using a technique called purposive sampling. Multivariate and univariate data analysis was performed. known that there is a significant relationship between reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy with patient satisfaction with pharmaceutical services, obtained respectively - each value [(reliability; p-value = 0.037: OR = 2,130), (tangibles = p-value = 0.017 : OR = 2.251), (responsiveness ; p-value = 0.036: OR = 2.080), (assurance ; p-value = <0.001 : OR = 3.931) and (empathy ; p-value = 0.027 : OR = 2.141). Known the most dominant variable that affects outpatient satisfaction with pharmaceutical services is assurance with a p.value of <0.001: Exp B (OR): 5,262. Patients' satisfaction with pharmacy services is affected by the following factors: dependability, tangibles, responsiveness; assurance; and empathy; the most prominent of these is the assurance dimension.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient, Pharmaceutical Services**ABSTRAK**

Pandangan dunia pemberian obat telah berpindah dari arah obat ke arah pengobatan dan pasien. pemenuhan adalah bagian penting dari pelayanan kesehatan karena pemenuhan pasien tidak dapat dipisahkan dari sifat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Faktor independen adalah reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy dan faktor dependen kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang yang menggunakan

pendekatan kuantitatif. Semua pasien/keluarga pasien rawat jalan yang minum obat di unit farmasi rawat jalan dalam waktu satu minggu jam kerja diikutsertakan dalam penelitian ini. Sampel diambil dengan menggunakan teknik yang disebut *purposive sampling*. Analisis data multivariat dan univariat dilakukan. Keandalan, bukti fisik, respon cepat, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terbukti memiliki hubungan yang signifikan. Setiap skor diperoleh [(*reliability* ; *p-value* = 0,037: OR = 2,130), (*tangibles* = *p-value* = 0,017 : OR = 2,251), (*responsiveness* ; *p-value* = 0,036: OR = 2,080), (*assurance* ; *p-value* = <0,001 : OR = 3,931) dan (*empathy* ; *p-value* = 0,027 : OR = 2,141). Diketahui variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi adalah *assurance* dengan nilai *p-value* <0.001: Exp B (OR) : 5.262 Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: ketergantungan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang paling menonjol adalah dimensi jaminan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan Farmasi

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan, sistem, dan program pelayanan kefarmasian mereka dapat diukur dari segi kepuasan pasien. Loyalitas pasien dapat ditingkatkan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Banyak faktor, seperti sosiodemografi pasien, pemahaman administrasi kesejahteraan, dan asumsi, mempengaruhi kepatuhan pasien. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan administrasi kesejahteraan rumah sakit. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, unit Instalasi Farmasi memegang peranan penting. Pelayanan utama yang diberikan oleh rumah sakit adalah distribusi, peracikan, pemantauan dari penggunaan obat, identifikasi reaksi obat yang dapat merugikan, dan penyediaan data obat (Ayele, 2020).

Sifat pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari

pentingnya kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan administrasi, penting untuk melihat seberapa puas pasien. ServQual, akronim untuk lima komponen kualitas administrasi yang digunakan untuk menilai kepatuhan pasien atau klien, pertama kali diusulkan oleh Parasuraman et al (1988). Kualitas yang tak tergoyahkan, daya tanggap, kepastian, belas kasih, dan bukti substansial semuanya tergabung dalam lima aspek ini (Novaryatiin, 2018).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator kepuasan pasien, Pemberian obat diatur secara lugas selama penggunaan obat yang diharapkan dapat menjamin kesejahteraan, kelangsungan dan kesehatan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan kemampuan dengan pertimbangan yang matang. Pelaksanaan pemberian obat sesuai dengan prinsip dan norma fungsional pemberian yang telah ditetapkan, dengan alasan bahwa 25% kesembuhan pasien berasal dari pemberian obat yang tenang dan hebat Penting untuk mengevaluasi

pelayanan, permintaan pelanggan, dan lingkungan sekitar ketika pelanggan puas dengan administrasi apotek atau rumah sakit. Jika pelanggan tidak puas, bagaimanapun, perlu untuk mengevaluasi kembali semuanya. Untuk sifat pemberian obat memerlukan penyesuaian pandangan dunia dimana dari struktur lama yang terletak pada pemikiran obat, berubah menjadi pandangan lain yang terletak pada pasien (Wahyuni & Syamsudin, 2021)

Mengingat hasil penelitian masa lalu yang diarahkan oleh Wahyuni dan Syamsudin (2021) tentang pemeriksaan pemenuhan jangka pendek dengan pemberian obat di toko obat, diungkapkan bahwa kualitas responden (orientasi, usia, pekerjaan dan sekolah) adalah salah satu penanda yang mempengaruhi pemenuhan pasien dengan pemberian obat (Wahyuni & Syamsudin, 2021)

Penelitian Pareraway *et al* (2016) berdasarkan hasil Pemeriksaan Aspek yang memiliki tingkat pemenuhan paling signifikan yang mempengaruhi tingkat pemenuhan pasien jangka pendek dalam pemberian obat di apotek adalah *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan terakhir adalah *reliability*. Untuk ascribe/pertanyaan yang paling tinggi tingkat pemenuhannya adalah Apoteker yang berpakaian rapi dan nyaman, dan yang paling sedikit tingkat pemenuhannya adalah kecepatan waktu pemberian obat. (Pareraway *et al.*, 2016).

Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr Hendrikus Fernandez Larantuka ditemukan sebesar 77,2 persen yang menurut Liwun (2018) layak untuk dipenuhi karena Instalasi Farmasi dibangun untuk memenuhi

keterjangkauan obat, namun ada masih banyak hal yang perlu diperbarui di sana (Liwun, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada saat survei awal berlangsung, terhadap beberapa pasien dan keluarga pasien yang sedang melakukan rawat jalan di poliklinik RSPBA dengan hasil 56,6% berpendapat kurang puas terhadap pelayanan yang di dapatkan di Instalasi Farmasi. Kurang puas ini didapatkan karena beberapa alasan diantaranya 10,53% tidak puas terhadap fasilitas yang diperoleh, 15,79% masing-masing sebagai akibat dari tidak adanya keramahan petugas administrasi obat dan tidak adanya administrasi sejauh memberikan korespondensi, data dan instruksi kepada pasien tentang obat yang akan mereka gunakan. Mengenai aksesibilitas obat, diperoleh 21,05%, pasien lain kecewa dengan keterlambatan yang signifikan dalam mendukung administrasi sebesar 36,84%.

Untuk itu peneliti berkeinginan untuk melakukan investigasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung, Indonesia berdasarkan temuan sebelumnya.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Faktor independen adalah *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan faktor dependen kepuasan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan perawatan kesehatan merupakan indikator kunci seberapa baik kinerja penyedia layanan kesehatan. Pengetahuan pelayanan kesehatan dan perilaku yang baik dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan (Ismana, 2015).

Penyedia layanan kesehatan, apakah mereka spesialis, dokter umum, perawat, atau staf administrasi, semuanya berisiko menerima keluhan dari pasien yang tidak puas dengan pengalaman mereka. Berbagai faktor, termasuk faktor internal, dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit;

1. Selain empati, perspektif dokter meliputi aksesibilitas pengetahuan dan kualitas administrasi.
2. Bagi perawat, penting untuk melihat seberapa cepat petugas medis merespons dan bagaimana mereka dapat membantu mengklarifikasi masalah yang dihadapi.
3. dukungan untuk pengambilan keputusan yang cepat di berbagai bidang seperti perencanaan fasilitas dan penganggaran.
4. Selain kantor dan perangkat keras, kebersihan menjadi pertimbangan penting (Novaryatiin, 2018).

Pemahaman subjektivitas dipengaruhi oleh pemahaman pasien dan pengalaman masa lalu, pencapaian pendidikan, keadaan mental saat ini, ikatan keluarga, dan lingkungan sekitarnya. Aspek eksternal rumah sakit meliputi faktor yang mempengaruhi aksesibilitas (pengguna jasa) dan lokasi (jarak dari rumah ke rumah sakit, kendaraan, tarif, jam

operasi, dll). Bagi pasien yang ingin menghimpun keinginan dan tuntutan administrasi pelayanan rumah sakit, sudut pandang pasien menjadi penting. (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Indrasari M (2019) mengutip Parasuraman yang mengatakan bahwa faktor-faktor berikut dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut: (Indrasari, 2019)

1. Keandalan (Reability) yakni Keandalan orang dapat didefinisikan sebagai kemampuan mereka untuk memenuhi janji mereka secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
2. Menjadi responsif berarti karyawan harus memiliki keinginan yang kuat untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan efisien.
3. Jaminan adalah tidak adanya bahaya, risiko, atau ambiguitas mengenai pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan staf.
4. Empati ditandai dengan kemampuan membangun hubungan dengan mudah, kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan kemampuan memperhatikan kebutuhan spesifik setiap pelanggan.
5. Bukti nyata, seperti keberadaan fasilitas atau peralatan, serta keberadaan personel atau metode komunikasi lainnya.

Mengukur Tingkat Kepuasan

Menurut Seperti yang dinyatakan oleh Kotler dan Armstrong (2012), ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan temuan mereka: (Kotler & Armstrong, 2012)

1. Kerangka protes dan ide
Ada banyak ruang bagi klien untuk menyuarakan keprihatinan dan ide mereka dalam asosiasi yang dikelola klien (client-located). Beberapa contoh termasuk kotak ide, kartu, dan kontak telepon langsung dengan pelanggan.
2. Belanja penampakan
Libatkan sejumlah kelompok dalam proses bertindak atau memerankan kembali sebagai pelanggan potensial, dan kemudian minta mereka melaporkan temuan mereka tentang produk dan pesaing perusahaan.
3. Klien belum check-in. Pelanggan yang telah berhenti membeli dari suatu perusahaan harus dihubungi untuk mengetahui mengapa hal ini terjadi.
4. Ulasan loyalitas konsumen
Pertemuan melalui pos, telepon, dan tatap muka semuanya harus menjadi pilihan untuk memeriksa hasil tinjauan. Selain itu, responden dapat menilai pentingnya dan efektivitas kinerja organisasi dalam setiap berbagai komponen kontribusinya. Sebagai hasilnya, organisasi akan dapat mengumpulkan umpan balik dari pelanggannya dan menunjukkan bahwa ia peduli dengan mereka.
5. Tingkat pemenuhan dapat diperkirakan dengan beberapa teknik di atas.
Informasi yang diperoleh dari mengevaluasi hasil setiap strategi menghasilkan berbagai hasil yang berbeda beda. Untuk mendapatkan hasil yang lebih substansial, peneliti yang menggunakan strategi menggambarkan loyalitas pelanggan memfokuskan informasi dan pengumpulan data mereka pada topik yang ada.
6. Keuntungan memperkirakan Pemenuhan
Masukan yang cepat, signifikan, dan objektif adalah semua keuntungan dari program estimasi. Orang awam dapat melihat bagaimana bisnis mereka dijalankan dan membandingkannya dengan prinsip kerja dengan menggunakan hasil estimasi. Mereka kemudian dapat memilih cara meningkatkan versi berdasarkan perkiraan itu.
Dalam menentukan tingkat loyalitas konsumen, terdapat lima aspek utama yang harus dilihat oleh organisasi, khususnya:(Indrasari, 2019)
 1. Kualitas barang
Pembeli akan terpenuhi dengan asumsi hasil penilaian mereka menunjukkan bahwa barang yang mereka gunakan adalah yang terbaik.
 2. Sifat administrasi Khusus untuk usaha pendampingan
Pembeli akan merasa terpenuhi dengan asumsi bahwa mereka mendapatkan bantuan besar atau apa yang umumnya diantisipasi.
 3. Dekat dengan rumah
Pembeli akan merasa senang dan memperoleh kepastian bahwa orang lain akan terpukau olehnya saat mereka menggunakan suatu barang dengan merek tertentu yang pada umumnya akan memiliki tingkat pemenuhan yang lebih signifikan. Pemenuhan yang didapat bukanlah akibat langsung dari sifat barang tersebut tetapi nilai sosial yang membuat pembeli senang dengan merek tertentu.
 4. Nilai
Barang-barang yang memiliki kualitas serupa namun menetapkan biaya yang umumnya lebih rendah akan

menawarkan manfaat yang lebih tinggi kepada pembeli.

5. Biaya

Pembeli yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu duduk-duduk untuk mendapatkan barang atau administrasi biasanya mereka akan lebih senang dengan barang atau administrasi tersebut.

Pemenuhan pasien adalah untuk memastikan nilai emosional dari sifat pemberian, sehingga pemahaman subjektivitas dipengaruhi oleh pertemuan masa lalu yang tenang, sekolah, kondisi mental saat ini, dan keluarga dan dampak ekologis. Faktor luar yang berhubungan dengan klinik gawat darurat adalah faktor yang mempengaruhi ketersediaan (klien administrasi) dan memasukkan elemen geografis: jarak pasien dari tempat administrasi, transportasi, pajak, dan jam buka. Selain itu, dari sudut pandang pasien sendiri, itu adalah asumsi pasien dalam menyikapi kebutuhan, keinginan, dan tuntutan administrasi klinik (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Klasifikasi kepuasan

Menurut Aniyah (2018)

Klasifikasi kepuasan terdiri dari beberapa aspek diantaranya: (Aniyah, 2018).

1. Sangat memuaskan jika hasil pelayanan melampaui asumsi mereka
2. Layak dalam hal hasil pelayanan yang didapat telah sesuai dengan asumsi
3. Hasil layanan yang diperoleh sebagian adalah ideal jika sesuai dengan asumsi.
4. Setiap penyimpangan dari kualitas yang diharapkan dari

layanan yang diberikan adalah tanda bahaya utama

5. Sangat tidak sesuai dengan asumsi hasil pelayanan yang didapat jauh di bawah asumsi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan konsumen/pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti: (Rahmawati, 2016)

1. Budaya, subkultur, dan kelas sosial semuanya dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Keinginan dan tindakan orang-orang ini dibentuk oleh budaya mereka. Sub-budaya ada dalam setiap budaya, dan mereka membantu orang lebih memahami dan berhubungan satu sama lain. Kebangsaan, agama, ras, dan lokasi geografis semuanya dianggap sebagai aspek subkultur. Peningkatan signifikan dalam popularitas subkultur.
2. Sikap dan perilaku orang dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial. Anggota kelompok primer (mereka yang selalu berhubungan dengan Anda) dan anggota sekunder (mereka yang dengannya Anda menjalin hubungan yang lebih formal, seperti kelompok agama, profesional, atau perdagangan) adalah dua jenis anggota kelompok.
3. Faktor pribadi, seperti usia, jenis kelamin, kepribadian, dan konsep diri, juga dapat berperan dalam keputusan seseorang untuk membeli suatu produk

Instalasi Farmasi Rumah Sakit

IFRS adalah asosiasi Rumah Sakit yang berdasarkan Pancasila yang bergantung pada kualitas manusia, moral dan keterampilan

yang mengesankan, kesetaraan, manfaat, hak istimewa yang setara tanpa membedakan hak, nilai, keamanan, kesejahteraan pasien, dan memiliki kemampuan sosial. Administrasi obat mengingat merupakan salah satu administrasi utama untuk perluasan manfaat klinis, administrasi keperawatan. Administrasi yang disediakan oleh klinik medis biasanya menengahi dengan rencana keuangan pengaturan obat atau persediaan kesehatan (Permenkes, 2020).

Hubungan analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit

Berdasarkan hubungan analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi, menurut Parasuraman dalam Saragih (2021) tentang dampak kualitas pemberian obat terhadap pemenuhan jangka pendek pada instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud mengungkapkan, untuk lebih memudahkan dalam mengevaluasi dan mengukur pemenuhan, SERVQUAL kemudian diciptakan sebagai alat kendali mutu (Quality of Administration). Untuk mengukur seberapa puas klien dengan tingkat layanan yang mereka terima, SERVQUAL menggunakan skala lima bagian: (Saragih, 2021)

1. Reliability (keandalan), adalah kemampuan untuk menawarkan dukungan yang dijamin pada kesempatan paling awal, tepat dan memadai. Harapan klien harus dipenuhi dengan cara yang praktis, adil, dan bebas dari kesalahan, seperti pemberian transmisi data obat oleh petugas Apotek;
2. Respon (daya tanggap) mengacu pada kemampuan untuk merespon secara cepat dan efektif terhadap kebutuhan klien dengan memberikan informasi yang jelas dan relevan.

Membiarkan pelanggan berdiri tanpa penjelasan yang jelas mendorong mereka untuk memiliki pandangan negatif tentang kualitas administrasi, seperti: pasien menerima bantuan yang cepat dan tepat.;

3. Assurance (jaminan), adalah informasi, keanggunan, dan kapasitas untuk mendorong kepercayaan klien terhadap administrasi, yang terdiri dari: Correspondence (korespondensi), Validity (validitas), Civility (sopan), misalnya administrasi yang diberikan kepada pasien selalu dijamin untuk dibebaskan dari bahaya, risiko dan stress.
4. Empathy (empati), Sebagai contoh empati (empathy), keramahan seorang staf ketika melayani pasien dengan korespondensi yang baik, perhatian penuh, dan harapan bahwa mereka memahami apa yang diinginkan pasien adalah contoh empati.
5. Tangibles (bukti langsung), adalah Kemampuan untuk menunjukkan kehadiran seseorang kepada dunia luar disebut tangibles (bukti langsung). Kantor administrasi ini, kantor korespondensi dan perangkat keras semuanya adalah bukti nyata dari kapasitas aktual administrasi ini dan kondisi iklim umum di mana ia beroperasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan metode analitik observasional dan menggunakan metode pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang minum obat di unit farmasi RS Pertamina Bintang Amin. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan keluarga pasien yang minum obat di unit farmasi RS Pertamina dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian adalah:

- a. Pasien/ keluarga pasien rawat jalan yang datang ke instalasi farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin untuk pengambilan obat pada jam kerja.
- b. Pasien atau keluarga pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- c. Pasien dengan derajat sakit ringan dan sedang
- d. Pasien bersedia mengisi kuisisioner dan bersedia menjadi responden

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Pasien yang dilayani tidak mengisi kuisisioner sepenuhnya.
- b. Pasien dengan keterbatasan mental
- c. Pasien atau keluarga pasien dibawah umur ≤ 17 tahun

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dimana pengambilan sampel berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri (Notoatmodjo, 2012)

Uji Layak Etik No. 2380/EC/KEP-UNMAL/II/2022 didapatkan dari Universitas Malahayati pada tanggal 11 Maret 2022. Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisisioner, kuisisioner akan diisi langsung oleh

responden penelitian. Instrumen penelitian ini merupakan instrument yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu penelitian Saragih (2021) dan telah di uji validitas dan reliabilitas dengan tentang 0,388- 0,984. Kuisisioner ini terdiri dari 3 bagian yaitu bagian A berisikan data karakteristik responden, bagian B berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy dengan jumlah pertanyaan sebanyak 34 item (variable independen) dan bagian C berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan pasien dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15 item (variable dependen). Analisis data univariat, bivariate menggunakan uji Chi-square dan multivariate menggunakan regresi logistic. Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%.

HASIL

Tabel 1
Distribusi frekuensi karakteristik berdasarkan jenis kelamin,
Pendidikan dan pekerjaan responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	72	48,0
	2. Perempuan	78	52,0
Jumlah		150	100
Pendidikan	1. SMP	9	6,0
	2. SMA	60	40,0
	3. Perguruan Tinggi	81	54,0
Jumlah		150	100
Pekerjaan	1. IRT	38	25,3
	2. PNS	10	6,7
	3. Wiraswasta	19	12,7
	4. Karyawan	39	26,0
	5. Buruh	23	15,3
	6. Pensiun	11	7,3
	7. Wartawan	10	6,7
Jumlah		150	100

Dari tabel 1 diatas menunjukkan hasil bahwa dari 150 responden rata - rata responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 responden (52,0%) dengan pendidikan terakhir responden rata - rata paling banyak

adalah perguruan tinggi (diploma dan sarjana) sebanyak 81 responden (54,0%) serta pekerjaan responden rata - rata paling banyak adalah karyawan swasta sebanyak 39 responden (26,0%).

Tabel 2
Factor - Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien
(n=150)

Reliability (keandalan)	Kepuasan Pasien				Total		OR (95%CI)	P - value
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	70	66,0	36	34,0	106	100	2,130 (1,04- 4,35)	0,037
Kurang Baik	21	47,7	23	52,3	44	100		
Tangibles (bukti fisik)								
Baik	61	68,5	28	31,5	89	100		0,017
Kurang Baik	30	49,2	31	50,8	61	100	2,251 (1,14- 4,41)	
Responsiveness								

(cepat tanggap)								
Baik	66	66,7	33	33,3	99	10	2,080	0,036
						0	(1,04-	
Kurang Baik	25	49,0	26	51,0	51	10	4,14)	
						0		
Assurance (jaminan)								
Baik	74	70,5	31	29,5	105	10	3,392	<0,001
						0	(1,88-	
Kurang Baik	17	37,8	28	62,2	45	10	8,19)	
						0		
Empathy (empati)								
Baik	64	67,4	31	32,6	95	10	2,141	0,027
						0	(1,08-	
Kurang Baik	27	49,1	28	50,9	55	10	4,22)	
						0		

Dari tabel 2 Lebih dari 70% pasien puas dengan perawatan mereka dari 106 responden dengan keandalan tinggi. Hasil uji statistik menunjukkan p-value sebesar 0,037. Sebanyak 68,5 persen dari 89 responden dengan bukti nyata (physical proof) pelayanan kefarmasian yang baik merasa puas dengan pelayanannya. Nilai p yang diperoleh dari analisis statistik adalah 0,017. Untuk daya tanggap diketahui 66 (66,7 persen) dari 99 responden yang memiliki daya

tanggap pelayanan kefarmasian baik merasa puas. Nilai p yang diperoleh dari analisis statistik adalah 0,036. Sebagaimana dinyatakan dalam variabel tersebut, 74 (70,5 persen) dari 105 responden dengan jaminan pelayanan kefarmasian yang baik merasa puas. p-value = 0,001 adalah hasil dari analisis statistik. Pada variabel diketahui 64 dari 95 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan baik merasa puas (67,4%). Nilai p untuk uji statistik adalah 0,027.

Tabel 3
Model multivariat regresi logistik ganda

Variabel	B	P-value	R (95% CI)
Reliability	0.556	.295	1.744
Responsive	0.531	.302	1.700
Assurance	1.660	.000	5.262
Empati	0.919	.017	2.506
Constant	-1.680	0338	.186

Berdasarkan tabel 3 Model multivariat penelitian ini meliputi variabel jaminan (0,001) dan variabel empati (0,017), keduanya memiliki p-values kurang dari 0,05,

dan nilai OR tertinggi adalah variabel jaminan, yang mempengaruhi kepuasan pasien lima kali lipat asuransi. tidak, menurut penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hubungan kepuasan dari dimensi Reliability pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi

Reliability (keandalan) Adalah kemampuan untuk memberikan dukungan yang terjamin dengan cepat, tepat, dan menyenangkan. Apoteker, misalnya, mengelola transmisi data obat sesuai dengan asumsi klien, dalam hal kepraktisan, diberikan dukungan yang adil untuk semua klien tanpa kesalahan, disposisi yang bijaksana, dan presisi yang tinggi. Aspek ketergantungan dimaksudkan untuk menentukan pemenuhan pasien dalam hal dukungan kualitas dalam hal kapasitas seorang spesialis obat saat berdiskusi, baik berbicara dengan staf IFRS maupun kepada pasien yang mendapatkan pemberian dukungan melalui pemberian data pengobatan yang instruktif dalam bahasa yang singkat namun lugas. (Parasuraman et al., 1988)

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang didapatkan oleh Triastity dan Triyaningsih (2013) yang menyatakan bahwa Pembeli akan senang dengan sifat administratif yang tak tergojahkan dari kualitas layanan yang diberikan karena keandalan mempengaruhi kepuasan mereka dengan nilai p-value 0,001. (Triastity & Triyaningsih, 2013).

Hubungan kepuasan dari dimensi tangibles pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi

Tangibles adalah kemampuan untuk menunjukkan ke Orang luar dapat melihat keberadaan mereka karena benda-benda berwujud. Misalnya, kantor nyata, kantor korespondensi, perangkat keras, dan keberadaan SDM adalah bukti nyata dari administrasi yang diberikan, seperti juga kondisi iklim secara umum.

Pembuktian (efek) aktual dimaksudkan untuk menentukan pemenuhan pasien terkait dengan sifat pemberian obat terkait dengan daya pikat kantor, peralatan, dan bahan yang sebenarnya digunakan di Rumah Sakit, serta keberadaan petugas IFRS. IFRS memiliki aspek efek yang besar jika keadaan di dalam dan di luar ruangan diatur dengan cara yang menarik dengan keadaan yang menyenangkan serta kerapian dan kebersihan staf. Kehadiran aset fisik instalasi farmasi Rumah Sakit kesehatan mungkin merupakan tempat yang sudah usang sehingga saat ini tidak memikat atau bahkan iklim dan udara yang tidak tepat, untuk itu penting dilakukan modernisasi mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Efek atau kulminasi dari kantor yang sebenarnya, khususnya kapasitas unit atau organisasi untuk menyelesaikan jumlah dan sifat kantor pendukung kerja sehingga kualitas bantuan tercapai (Permenkes, 2020).

Konsumen akan senang dengan kualitas layanan tangible yang mereka terima, hal ini sejalan dengan temuan Triastity dan Triyaningsih (2013) yang menyatakan bahwa tangibles memiliki dampak penting dan positif terhadap kepuasan pasien diperoleh p-value 0,000 (Triastity & Triyaningsih, 2013).

Hasilpun didukung oleh penelitian Istiqna (2015) yang berpendapat Kepuasan pasien terhadap perawatan mereka dan kemungkinan mereka untuk kembali ke fasilitas keduanya dipengaruhi oleh kualitas ruang kantor administrasi (Istiqna, 2015).

Hubungan kepuasan dari dimensi responsiveness (cepat tanggap) pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi

Merespon kebutuhan

pelanggan dengan cepat dan efisien adalah inti dari daya tanggap. Pengukuran permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pelanggan berfokus pada pertimbangan dan kecepatan waktu. Persepsi pelanggan tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan pembeli untuk mengatasi masalah adalah fokus dari pengukuran daya tanggap ini. Pengukuran daya tanggap ini berkaitan dengan pelanggan kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan pembeli untuk mempertimbangkan masalah yang terjadi (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian Saragih sebelumnya menunjukkan bahwa uji Chi-Square menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Poliklinik RSUD Engku Haji Daud, dengan nilai p value sebesar 0,001, artinya P responsif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Engku Haji Daud. Poliklinik Instalasi Farmasi (Saragih, 2021).

Hubungan dari dimensi assurance (jaminan) pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi

Assurance atau jaminan adalah informasi, sikap dan kapasitas untuk mendorong kepercayaan klien terhadap administrasi, Sebagai contoh: pemberian pelayanan kepada pasien yang akan terbebas dari bahaya, risiko dan kecemasan melalui komunikasi yang baik, kredibilitas dan kesopanan. Untuk menentukan kepatuhan pasien digunakan aspek assurance yang meliputi pengetahuan apoteker tentang obat, disposisi yang baik, dan kemampuan membangun kepercayaan dari waktu ke waktu.. Pemenuhan pemberian obat juga dapat dilihat dari langkah-langkah pendampingan yang dilakukan oleh

ahli obat dengan peraturan yang ada (Parasuraman et al., 1988).

Hasil sejalan dengan hasil analisis oleh Kurnia et al., (2017) dimana didapatkan pada dimensi assurance di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki hasil yang signifikan dengan p-value 0,000 yang artinya terdapat hubungan dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien (Kurnia et al., 2017)

Hubungan kepuasan dari dimensi empathy (empati) pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi

Empati adalah kapasitas untuk memusatkan perhatian sepenuhnya pada klien dengan mencoba mencari tahu keinginan mereka, misalnya: Kebaikan petugas dalam melayani pasien diharapkan dapat mengetahui dengan baik apa yang dibutuhkan. Senyum merupakan cara efektif bagi staf rumah sakit untuk menunjukkan perhatian (empati), yang merupakan teknik peningkatan pelayanan yang dapat membantu meningkatkan citra publik rumah sakit (Parasuraman et al., 1988).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Muhammad et al. (2020), yang menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian RS Sekarwangi adalah 74,4 persen, dengan rata-rata skor normal yang tergolong skala likert yang menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (Muhammad et al., 2020).

Pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan pelayanan farmasi rawat jalan

Salah satu indikator kinerja adalah kepuasan pasien, yang mengukur seberapa puas pasien dengan pengalamannya dalam perawatan medis. Kepuasan pelanggan atau pasien dapat diukur dengan menggunakan skala

ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al pada tahun 1988. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata semuanya termasuk dalam lima dimensi (Novaryatiin, 2018).

Assurance atau jaminan adalah informasi, sikap dan kapasitas untuk mendorong kepercayaan klien terhadap administrasi, memberikan pelayanan kepada pasien dengan cara menghilangkan bahaya, risiko, dan kecemasan, seperti: komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), dan kesantunan (politeness). Untuk menentukan kepatuhan pasien digunakan aspek assurance yang meliputi pengetahuan apoteker tentang obat, disposisi yang baik, dan kemampuan membangun kepercayaan dari waktu ke waktu. Selain itu, bantuan ahli obat dengan regulasi yang ada dapat dilihat sebagai tanda keberhasilan pemberian obat (Parasuraman et al., 1988).

Keandalan, bukti fisik, daya tanggap (respon cepat), jaminan, dan empati, semuanya ditemukan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan Instalasi Farmasi RSPBA, menurut temuan penelitian. Untuk pasien rawat jalan di RSPBA, variabel regresi logistik yang paling penting adalah dimensi assurance dengan koefisien p value = 0,001 dan nilai Exp B: 4,575. Hal ini dapat dilihat bahwasanya, meskipun ada kekurangan pada aspek assurance di Instalasi Farmasi RSPBA namun menurut uji statistik tidak memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan untuk tetap kembali lagi dan menggunakan jasa instalasi farmasi RSPBA, dari hasil pengamatan peneliti dilapangan serta hasil rekapitulasi kuesioner terhadap dimensi assurance dari 6 item pertanyaan, sebanyak 76,7%, menyatakan bahwa Instalasi Farmasi

sudah mampu memberikan obat sesuai obat yang dibutuhkan responden serta 71,3%, menyatakan bahwa Instalasi Farmasi telah juga mampu mencukupi kebutuhan obat. Walaupun demikian beberapa responden menyatakan bahwa 32,0% responden mengeluh bahwa rata - rata obat yang diberikan tanpa label, hal tersebut bertujuan agar responden bijak dalam penggunaan obat, 30,7% responden mengeluh kadang - kadang obat yang diberikan tidak langsung memberikan efek kesembuhan serta tidak tahu bagaimana tingkat kemanan obat tersebut, karena tidak ada labelnya, serta 30,7% responden mengeluh tidak tersedianya obat yang diresepkan, sehingga mereka harus mencari obat tersebut di instalasi farmasi luar RSPBA, berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas Instalasi Farmasi, menyatakan bahwa keluhan-keluhan pasien tersebut, diakibatkan karena ketidak sabaran pasien dalam menikmati proses kesembuhannya serta dengan bertambahnya kebutuhan obat yang tidak diimbangi dengan pemenuhan suplai obat, sehingga menyebabkan kurangnya stok obat, ditambah lagi banyaknya apotek yang menjual bebas obat - obatan tanpa resep dokter, hal tersebut juga kemungkinan yang menyebabkan penurunan pemenuhan stok obat di instalasi farmasi RSPBA.

Hasil penelitian uji bivariat menunjukkan bahwa dari 105 responden dengan assurance (jaminan) pelayanan farmasi baik sebanyak 74 (70,5%) responden dengan kepuasan pasien puas lebih banyak daripada pasien tidak puas sebanyak 31 (29,5%) responden serta diketahui dari 45 responden dengan assurance (jaminan) pelayanan farmasi kurang baik sebanyak 17 (37,8%) responden puas lebih sedikit daripada pasien tidak

puas sebanyak 28 (62,2) responden. Sehingga peneliti mengambil kesimpulan bahwa, walaupun menurut uji statistik dimensi assurance (jaminan) merupakan variable yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan kefarmasian RSPBA, namun beberapa responden masih merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian khususnya pada dimensi ini. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya karena setiap individu memiliki penilaian dan pemahaman tersendiri yang tidak dapat dipaksakan.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, peneliti berasumsi bahwa variabel assurance sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSPBA dengan nilai koefisien p value = <0,001, terlihat dari petugas secara sigap mengganti resep paten atau generik yang tidak tersedia dengan obat yang fungsinya sama walaupun memberikan efek memperpanjang waktu tunggu dan petugas pun memberikan informasi apabila terjadi kerelambatan akibat beberapa hal, kesopanan, keramah tamahan serta penyampaian secara lugas, ramah tamah sehingga mempengaruhi pasien dan keluarga pasien untuk sabar serta mengerti walaupun memperpanjang waktu tunggu.

Menurut penelitian Sasongko dan Subagio (2013), terdapat hubungan yang signifikan dari dimensi assurance (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p-value 0.005 (Sasongko & Subagio, 2013)

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. secara luas diakui sebagai faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian adalah jaminan Exp B: 5.262.

Saran

Khususnya pada bidang kefarmasian agar lebih ditingkatkan kembali akan ketersediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien baik generic maupun paten dan melakukan pelatihan terkait SOP komunikasi yang baik secara berkala untuk kepegawaian khususnya bidang farmasi akan pentingnya komunikasi dan sikap yang baik dalam peningkatan kepuasan atau citra rumah sakit menjadi lebih baik lagi sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, N. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. *1 fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pgris Yogyakarta*, 6(1), 1-7.
- Ayele, Y. (2020). No Title. *Assessment Of Patient Satisfaction With. Sage Open Medicine*, 8 1-7.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Ismana, M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708-715. <https://doi.org/10.38165/Jk.V>

- 6i2.151
Kotler, & Armstrong, P. And G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 149.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
- Liwun, L. L. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018. *Karya Tulis Ilmiah*, 1-55.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|Jiituj|*, 4(2), 174-186. <https://doi.org/10.22437/Jiituj.V4i2.11606>
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan Notoatmodjo S, Editor. In *Jakarta: Pt. Rineka Cipta* (Pp. 139-142).
- Novaryatiin, S. Et Al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13b3250d. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr.*, 1(1), 22-26.
- Parasuraman, A., A.Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). Servqual. In *Wiley Encyclopedia Of Management* (Pp. 1-1). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.Weom090654>
- Pareraway, D. C., Tjitrosantoso, H., & Bodhi, W. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(4), 273-279.
- Permenkes. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1-80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- Saragih, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsud Engku Haji Daud*. 23.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*.
- Triastity, R., & Triyaningsih, S. (2013). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah Di Cv Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*. 43(March), 1-9.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi. *Ji-Kes (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26-32. <https://doi.org/10.33006/Ji-Kes.V5i1.217>