

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG

Sherin Malinda¹, Martianus Perangin Angin^{2*}, Annisa Primadiamanti³

^{1,2,3}Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati

[*Email korespondensi: Martinpharmacist@gmail.com]

Abstract: Analysis of Satisfaction Level of Pharmaceutical AI Policy Patients In Pharmacy Services In Pharmacy Installation Of Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Hospital. Satisfaction is the response of customers or service users for each service provided. Quality health services are services that are able to satisfy every user of health services to users of health services as customers in accordance with the code of ethics and professional service standards. The purpose of this study was to determine the satisfaction level of internal medicine polyclinic patients with pharmaceutical services as measured using five dimensions at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation in Bandar Lampung. This research was conducted using a non-experimental descriptive research method with a cross sectional approach. The results of the study on the satisfaction level of internal medicine polyclinic patients with pharmaceutical services at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation were the highest satisfied category on the empathy dimension (*Empaty*) with a value of 79.8%. Furthermore, on direct evidence (*Tangible*) 79.5%, the dimension of reliability (*Reliability*) 78.3%, and the dimension of assurance (*Assurance*) 77%. While the lowest satisfaction level is on the responsiveness dimension with a value of 73.1%. There is a relationship between age and group with patient satisfaction, there is no relationship between gender, education and occupation with internal medicine polyclinic patient satisfaction at the Pertamina Bintang Amin Hospital Pharmacy Installation.

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical services, Pharmaceutical Installation of Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Hospital.

Abstrak: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa kesehatan kepada pengguna layanan kesehatan sebagai customer sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien poli penyakit dalam terhadap pelayanan farmasi yang diukur menggunakan lima dimensi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien poli penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin kategori puas paling tinggi pada dimensi empati (*Empaty*) dengan nilai 79,8%. Selanjutnya pada bukti langsung (*Tangible*) 79,5%, dimensi keandalan (*Reliability*) 78,3%, dan dimensi jaminan (*Assurance*) 77%. Sedangkan tingkat kepuasan paling rendah pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan nilai

73,1%. Terdapat hubungan usia dan golongan dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Peningkatan taraf hidup masyarakat sebanding dengan peningkatan taraf tuntutan mutu kesehatan. Hal tersebut membutuhkan penyedia layanan (Rusli, 2016). Hal ini membuat penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa kesehatan kepada pengguna layanan kesehatan sebagai customer sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi (Kepmenkes RI, 2004). Salah satu tempat pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kefarmasian di apotek rumah sakit. Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu penunjang mutu pelayanan kesehatan. Hal ini tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XI/1999 tentang standar pelayanan rumah sakit, menyebutkan bahwa pelayanan farmasi di rumah sakit tidak lepas dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit dengan prioritas terhadap pelayanan pasien, penyediaan obat bermutu di pelayanan farmasi dan bisa dijangkau oleh semua kalangan masyarakat (Kepmenkes RI, 2004).

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah suatu kebutuhan dasar bagi setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah Sakit yang didalamnya terdiri atas berbagai pelayanan medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung. Oleh karena itu rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bertujuan untuk menghasilkan hasil yang menguntungkan bagi pasien yaitu pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit (Erviyaningsih *et al.*, 2020). Indikator

untuk mengukur kepuasan pelayanan yaitu, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*) (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016). Kepuasan dikatakan baik apabila harapan sesuai dengan kenyataan. Namun jika sebaliknya, apabila harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka kepuasan dikatakan tidak baik. Biasanya hal inilah yang menyebabkan pasien akan bertahan pada suatu pelayanan kesehatan (Iman dan Lena 2017).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Dolok sanggul merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yaitu *tangibel, reability, responsiveness, asuarncce*, dan *empathy*. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu fasilitas rumah sakit, penambahan tenaga kefarmasian dan anggaran obat (Siburian, 2018). Hasil wawancara dengan keluarga pasien diperoleh permasalahan antara lain pasien mengeluhkan keadaan WC yang tidak bersih, lingkungan/halaman yang kotor dan tidak teratur, tempat parkir yang tidak teratur dan mengganggu kenyamanan, ruang tunggu yang terlalu sempit dan agak kotor, jadwal yang tidak tepat dengan alasan dokter belum ada, tidak adanya petugas yang siap membantu pasien yang sedang mengamuk/gawat darurat; tidak adanya penjelasan mendalam menyangkut penyakit pasien, tidak ada waktu konsultasi bagi keluarga pasien (Tulumang *et al.*, 2015). Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan farmasi sebanyak 15 responden (15%), sedangkan tidak puas sebanyak 85 responden (85%) (Manurung, 2010).

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung melaksanakan tiga pelayanan besar yaitu Pelayanan IGD (instalasi gawat darurat), pelayanan

rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat jalan terdiri dari berbagai poliklinik seperti mata, bedah, anak, THT, penyakit dalam dan lain-lain. Jumlah kunjungan pasien terbanyak adalah pada unit pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam. Terhitung dari bulan Januari – Juli 2022 jumlah pasien di poli penyakit dalam adalah sebanyak 6.559 pasien. Berdasarkan hasil pre survei terhadap 4 pengunjung di unit pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung kurang puas dikarenakan waktu tunggu terlalu lama dan pelayanan kurang efektif. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam terhadap layanan kefarmasian di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung.

METODE

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan *cross sectional* (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini peneliti tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek penelitian, tetapi hanya memberikan kuesioner sebagai alat penelitian. Rancangan penelitian ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Alat berupa kuesioner (berisi nama pasien, jenis kelamin, usia,

pekerjaan, pendidikan, golongan BPJS/Non BPJS dan pertanyaan-pertanyaan mengenai Indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian), alat tulis dan kamera untuk dokumentasi. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa catatan rekam medik pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di poli penyakit dalam yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung.

Analisis Data dengan menggunakan analisis univariat yaitu analisis untuk masing-masing variabel atau variabel tunggal (Sugiyono, 2020). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/ mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Fungsi analisis sebetulnya adalah menyederhanakan atau meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. Peringkasan tersebut berupa ukuran-ukuran statistik, tabel dan juga grafik dan Analisis Bivariat yaitu analisis menghubungkan dua variabel yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Sebelum uji bivariat maka dilakukan dulu uji prasyarat yaitu uji normalitas data dan homogenitas. Jika uji prasyarat terpenuhi maka menggunakan uji parametrik (*chi square* dan regresi logistik atau uji linieritas). Jika uji prasyarat tidak memenuhi maka dilakukan uji non parametrik (korelasi uji *kendall's* dan *spearman rank*).

HASIL

Tabel 1. Distribusi Jawaban Karakteristik Responden (n=100) Tahun 2022

| Karakteristik | Responden | | |
|---------------|-----------|-----|----|
| | N | % | |
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 44 | 44 |
| | Perempuan | 56 | 56 |
| Total | 100 | 100 | |

| | | | |
|------------|-------------------------|------------|------------|
| Usia | 17 – 25 tahun | 37 | 37 |
| | 26 – 35 tahun | 32 | 32 |
| | 36 – 45 tahun | 15 | 15 |
| | 46 – 55 tahun | 8 | 8 |
| | 56 – 60 tahun | 8 | 8 |
| | Total | 100 | 100 |
| Pendidikan | SD | 13 | 13 |
| | SMP | 12 | 12 |
| | SMA | 45 | 45 |
| | D3 | 13 | 13 |
| | S1 | 17 | 17 |
| | Total | 100 | 100 |
| Pekerjaan | PNS/POLRI/TNI | 7 | 7 |
| | Dosen/Guru | 8 | 8 |
| | Wiraswasta | 6 | 6 |
| | Pegawai/Karyawan Swasta | 38 | 38 |
| | Buruh/Petani | 13 | 13 |
| | IRT | 18 | 18 |
| | Mahasiswa | 10 | 10 |
| | Total | 100 | 100 |
| Golongan | BPJS | 91 | 91 |
| | Non BPJS | 9 | 9 |
| | Total | 100 | 100 |

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Dimensi bukti langsung (*Tangible*) berkaitan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan

material yang digunakan di Rumah Sakit, serta penampilan yang digunakan petugas. Rumah Sakit memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan, kebersihan dan kerapian petugas.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Tangible*

| No | Pertanyaan | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---|--------------|-----------------------|
| 1 | Petugas farmasi berpenampilan rapi dalam seragam | 313 | 78.3 |
| 2 | Tempat duduk diruang tunggu farmasi mencukupi | 308 | 77.0 |
| 3 | RS mempunyai Papan petunjuk yang jelas | 318 | 79.5 |
| 4 | Letak instalasi farmasi mudah dicapai | 327 | 81.8 |
| 5 | Fasilitas seperti AC maupun kipas angin, TV ada diruang tunggu membuat nyaman | 323 | 80.8 |
| 6 | Tersediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat | 321 | 80.3 |
| 7 | Ruangan pelayanan informasi yang nyaman | 315 | 78.8 |
| | Total | 2.225 | Rata-Rata 79.5 |

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada

konsumen. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan

konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi. Dimensi daya tanggap ini berhubungan dengan konsumen mengenai berapa lama waktu

yang diperlukan konsumen untuk memberikan perhatian untuk masalah yang terjadi.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Responsiveness

| No | Pertanyaan | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|--|--------------|-----------------------|
| 1 | Obat yang diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | 242 | 60.5 |
| 2 | Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham | 306 | 76.5 |
| 3 | Petugas farmasi member tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien | 291 | 72.8 |
| 4 | Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi | 301 | 75.3 |
| 5 | Petugas farmasi terampil dalam pelayanan pasien | 298 | 74.5 |
| 6 | Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat | 295 | 73.8 |
| 7 | Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta | 302 | 75.5 |
| 8 | Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur | 304 | 76.0 |
| Total | | 2.339 | Rata-Rata 73.1 |

Gambaran kepuasan pada dimensi jaminan (*Assurance*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan

petugas farmasi atas obat dan keramah-tamahan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan pasien.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Assurance

| No | Pertanyaan | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---|--------|----------------|
| 1 | Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka | 305 | 76.3 |
| 2 | Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya | 305 | 76.3 |
| 3 | Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat | 283 | 70.8 |
| 4 | Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya | 301 | 75.3 |
| 5 | Layanan yang diberikan cepat dan tepat | 304 | 76.0 |
| 6 | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat | 314 | 78.5 |
| 7 | Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi | 321 | 80.3 |

| | | | |
|--------------|--|--------------|-----------------------|
| 8 | Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan | 330 | 82.5 |
| Total | | 2.463 | Rata-Rata 77.0 |

Dimensi empati (*Emphaty*) dengan kemampuan petugas farmasi bertujuan untuk mengetahui tingkat membina hubungan, perhatian, dan kepuasan pasien yang berhubungan memenuhi kebutuhan pasien.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Emphaty*

| No | Pertanyaan | Jumlah | Persentase |
|--------------|--|--------------|-----------------------|
| 1 | Petugas farmasi memantau keluhan pasien | 321 | 80.3 |
| 2 | Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 315 | 78.8 |
| 3 | Petugas farmasi memberi layanan yang baik kepada pasien | 325 | 81.3 |
| 4 | Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik | 316 | 79.0 |
| Total | | 1.277 | Rata-Rata 79,8 |

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Reliability*

| No | Pertanyaan | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|---|--------------|-----------------------|
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat | 316 | 79.0 |
| 2 | Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis atau seharusnya obat yang harus diminum | 326 | 81.5 |
| 3 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat | 316 | 79.0 |
| 4 | Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat | 309 | 77.3 |
| 5 | Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur | 299 | 74.8 |
| 6 | Apoteker memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari | 316 | 79.0 |
| 7 | Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami | 309 | 77.3 |
| Total | | 2.191 | Rata-Rata 78,3 |

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Dikarenakan tidak terpenuhinya uji pra syarat normalitas data dan homogenitas data, maka penelitian ini menggunakan uji non parametrik. Uji non parametrik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji spearman. Uji spearman adalah suatu uji yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara 2 variabel penelitian,

dengan skala data non-parametrik (skala data ordinal / skala data ratio atau interval tetapi tidak berdistribusi normal). Penggunaan uji ini harus berasal dari subjek berbeda atau tidak berpasangan antara kedua kelompok (Suryadinata *et al.*, 2021). Hasil analisis hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

| | | Kepuasan | | |
|------------------|----------------|----------|------------|-------------------|
| Variabel Terikat | Variabel Bebas | Sig | Keterangan | Interpretasi |
| Kepuasan | Jenis Kelamin | 0,362 | Sig > 0,05 | Tidak Berhubungan |
| | Usia | 0,043 | Sig < 0,05 | Berhubungan |
| | Pendidikan | 0,773 | Sig > 0,05 | Tidak Berhubungan |
| | Pekerjaan | 0,763 | Sig > 0,05 | Tidak Berhubungan |
| | Golongan | 0,007 | Sig < 0,05 | Berhubungan |

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi pada bulan November – Desember 2022 untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti sebanyak 100 pasien rawat jalan di poli penyakit dalam yang memenuhi kriteria inklusi.

Berdasarkan data tabel karakteristik diatas dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 100 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan 56% sedangkan responden laki-laki sebesar 44%. Dari hasil penelitian bahwa pasien pengunjung di instalasi farmasi paling dominan adalah perempuan sebanyak 59 responden, sedangkan laki-laki sebanyak 41 responden (Manurung, 2010). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung memiliki rasa kepuasan pada pelayanan yang tinggi dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan (Siburian, 2018).

Berdasarkan usia responden diperoleh hasil yang dapat dilihat bahwa pasien dengan usia 17 – 25 tahun mempunyai persentase sebesar 37%.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa semakin tua usia seseorang maka akan semakin sering menggunakan layanan kesehatan. Tuntutan pasien usia tua tidak terlalu tinggi dibandingkan dengan usia yang lebih muda (Wulandari, 2017). Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat di instalasi farmasi adalah responden yang berusia 17-25 tahun.

Berdasarkan pendidikan responden yang paling besar adalah Sekolah Menengah Atas (SMA/ sederajat) dengan nilai 45% dan SMP berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan tersebut yaitu sebesar 12%. Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa responden menunjukkan proporsi mayoritas tertinggi memiliki pendidikan terakhir SMA terdapat 38 responden dengan presentase 41.3% (Wulandari, 2017). Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui (Azami, 2021).

Berdasarkan pekerjaan responden yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok pegawai/karyawan swasta dengan persentase sebesar 38%, sedangkan untuk responden yang mempunyai persentase terbesar kedua adalah IRT dengan persentase sebesar 18%. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih tinggi

harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut (Rohmah, 2019).

Berdasarkan golongan responden diperoleh hasil yang dapat dilihat bahwa pasien dengan golongan BPJS mempunyai persentase sebesar 91% dan golongan Non BPJS sebanyak 9%. Data hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya berstatus BPJS sebanyak 74% (Arifiyanti & Djameludin, 2017). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi RS Pertamina Bintang Amin adalah golongan BPJS.

Dari 100 responden total skor semua pertanyaan dimensi *Tangible* adalah 2.225 dengan rata-rata jawaban 79,5%. Pada dimensi *Tangible* didapatkan bahwa skor paling tinggi ada pada pertanyaan nomor 4 tentang letak instalasi farmasi mudah dicapai sebanyak 327 (81,8%). Sedangkan skor terendah ada pada pertanyaan nomor 2 tentang tempat duduk ruang tunggu di instalasi farmasi mencukupi sebanyak 308 (77%). Total skor pertanyaan nomor 1 adalah 313 (78,3%), pertanyaan nomor 3 adalah 318 (79,5%), pertanyaan nomor 5 adalah 323 (80,8%), pertanyaan nomor 6 adalah 321 (80,3%) dan pertanyaan nomor 7 adalah 315 (78,8%). Berbeda dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa kategori puas pada papan petunjuk yang jelas, kategori sangat puas pada tempat duduk di instalasi farmasi sudah mencukupi dan kategori cukup puas pada ketersediaan tempat parkir. Sedangkan untuk kategori kurang puas dan kurang puas memiliki hasil yang sama yaitu mengenai tersedianya fasilitas ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, AC atau kipas angin dan TV di ruang

tunggu (Rohmah, 2019).

Dimensi bukti fisik/berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek bukti fisik/berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Arifiyanti & Djameludin, 2017). Pada dimensi *Tangible* parameter yang dilihat yaitu apotek bersih dan rapi, pakaian petugas bersih dan rapi, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai penataan ruangan berdasarkan penelitian dengan kategori baik (Wulandari, 2017).

Dari 100 responden total skor semua pertanyaan dimensi *Responsiveness* adalah 2.339 dengan rata-rata jawaban 73,1%. Pada dimensi *Responsiveness* didapatkan bahwa skor paling tinggi ada pada pertanyaan nomor 2 tentang petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham sebanyak 306 (76,5%). Sedangkan skor terendah ada pada pertanyaan nomor 1 tentang obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi mencukupi sebanyak 242 (60,5%). Total skor pertanyaan nomor 3 adalah 291 (72,8%), pertanyaan nomor 4 adalah 301 (75,3%), pertanyaan nomor 5 adalah 298 (74,5%), pertanyaan nomor 6 adalah 295 (73,8%), pertanyaan nomor 7 adalah 302 (75,5%) dan pertanyaan nomor 8 adalah 304 (76%). Sejalan dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa pada kategori puas mengenai obat diberikan tepat waktu dan keluhan pasien ditangani dengan cepat, kategori sangat puas pada petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, kategori cukup puas petugas cakap dalam melakukan pelayanan, kategori kurang puas dan tidak puas pada petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien meminta (Rohmah, 2019).

Total skor semua pertanyaan dimensi *Assurance* adalah 2.463 dengan rata-rata jawaban 77%. Pada dimensi *Assurance* didapatkan bahwa skor paling tinggi ada pada pertanyaan

nomor 8 tentang petugas farmasi mempunyai wawasan luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan sebanyak 330 (82,5%). Sedangkan skor terendah ada pada pertanyaan nomor 3 tentang adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat sebanyak 283 (70,8%). Total skor pertanyaan nomor 1 dan 2 adalah 305 (76,3%), pertanyaan nomor 4 adalah 301 (75,3%), pertanyaan nomor 5 adalah 304 (76%), pertanyaan nomor 6 adalah 314 (78,5%) dan pertanyaan nomor 7 adalah 321 (80,3%). Hasil pada penelitian sebelumnya didapatkan bahwa mutu pelayanan farmasi berdasarkan dimensi *Assurance* sudah baik. Hal ini dapat diketahui dari kesesuaian persepan obat yang diberikan petugas farmasi dengan resep yang diterima pasien sehingga pasien yakin dan percaya akan obat yang diterimanya. Walaupun mutu pelayanan farmasi berdasarkan dimensi *Assurance* sudah baik, sebaiknya petugas lebih teliti sebelum menyerahkan obat kepada pasien agar tidak ada kesalahan pemberian obat (Kusumaningtyas 2019).

Total skor semua pertanyaan dimensi *Emphaty* adalah 2.277 dengan rata-rata skor jawaban 79,8%. Pada dimensi *Emphaty* didapatkan bahwa skor paling tinggi ada pada pertanyaan nomor 3 tentang petugas farmasi memberi layanan yang baik kepada pasien sebanyak 325 (81,3%). Sedangkan skor terendah ada pada pertanyaan nomor 2 tentang petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien sebanyak 315 (78,8%). Total skor pertanyaan nomor 1 adalah 321 (80,3%) dan pertanyaan nomor 4 adalah 316 (79%). Berbeda dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa pada kategori puas mengenai petugas memberikan perhatian, kategori sangat puas pada petugas memantau keluhan pasien, kategori cukup puas pada komunikasi petugas dan pasien baik, kategori kurang puas pada petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan pada kategori tidak puas tidak ada jawaban (Rohmah, 2019). Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan bahwa pada

dimensi *emphaty*, keramahan petugas masuk dalam kategori puas sebesar 92%. (Manurung, 2010).

Total skor semua pertanyaan dimensi *Reliability* adalah 2.191 dengan rata-rata skor jawaban 78,3%. Pada dimensi *Reliability* didapatkan bahwa skor paling tinggi ada pada pertanyaan nomor 2 tentang petugas farmasi menjelaskan tentang dosis atau seharusnya obat yang harus diminum sebanyak 326 (81,5%). Sedangkan skor terendah ada pada pertanyaan 5 tentang petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur skor sebanyak 299 (74,8%). Total skor pertanyaan nomor 1, 3 dan 6 adalah 316 (79%), pertanyaan nomor 4 dan 7 adalah 309 (77,3%). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa kategori puas yaitu mengenai kegiatan administrasi teratur serta prosedur obat tidak membingungkan dan mudah (Rohmah, 2019). Hasil penelitian Manurung (2010) diperoleh bahwa responden dengan kategori puas lebih dominan pada aspek petugas segera memberitahukan cara pakai dan dosis obat. Sedangkan pada kategori tidak puas dominan pada aspek petugas menyiapkan obat/ tidak mengganggu sehingga obat bisa diberikan tepat waktu. Instalasi Farmasi di Rumah Sakit sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang kurang, diharapkan dengan terpenuhinya standar fasilitas yang memadai pada instalasi farmasi rawat jalan maka akan meningkatkan kenyamanan pasien (Manurung, 2010).

Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien, jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki cenderung memiliki rasa kepuasan pada pelayanan yang tinggi dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan (Novaryatini *et al.*, 2018). Berdasarkan

data yang diperoleh jumlah perempuan sebanyak 56% responden menilai puas dibandingkan dengan laki-laki sebanyak 44 responden. Hasil uji statistik diperoleh nilai sig 0,362 (Sig > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Berdasarkan output uji korelasi spearman diketahui nilai signifikansi atau Sig. (*2-tailed*) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan pasien dengan jenis kelamin yakni sebesar 0,092, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan atau hubungan sangat lemah antara variabel kepuasan pasien dengan jenis kelamin. Sejalan dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan tidak ada hubungan.

Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien, usia dapat mempengaruhi partisipasi seseorang dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan diperoleh bahwa sebanyak 37% responden yang berusia 17-25 tahun merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai Sig 0,043 (Sig < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Berdasarkan output uji korelasi spearman rank diketahui nilai signifikansi atau Sig. (*2-tailed*) ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan pasien dengan usia yakni sebesar 0,203, maka dapat diartikan hubungan lemah antara variabel kepuasan pasien dengan usia. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa ada hubungan antara variabel usia dengan tingkat kepuasan.

Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien, pendidikan adalah suatu usaha mengembangkan suatu kepribadian dan kemampuan di dalam dan diluar sekolah dan keberlangsungan hidup. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan yang digunakan adalah pendidikan dasar/rendah, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi (Kusumaningtias, 2019). Berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien yang diperoleh 45% responden yang tamat SMA merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai Sig 0,773 (Sig > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan output uji korelasi spearman rank diketahui nilai signifikansi atau Sig. (*2-tailed*) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil *output* diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan pendidikan bernilai negatif yakni sebesar -0,029, maka dapat diartikan tidak ada hubungan atau hubungan sangat lemah antara variabel kepuasan pasien dengan pendidikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rohmah bahwa variabel pendidikan dengan tingkat kepuasan tidak ada hubungan (Rohmah, 2019).

Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien, pekerjaan adalah suatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah atau pencaharian masyarakat yang sibuk dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari. Hal ini disebabkan pekerjaan akan berpengaruh terhadap aktu luang seseorang untuk terlibat dalam pembangunan (Rohmah, 2019). Berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh 38% responden bekerja sebagai pegawai/karyawan swasta merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai Sig 0,763 (Sig > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan

kepuasan pasien. Berdasarkan output uji korelasi spearman diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan pekerjaan adalah 0,031 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi atau hubungan variabel kepuasan pasien dengan pekerjaan sangat lemah. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rohmah bahwa variabel pekerjaan dengan tingkat kepuasan tidak ada hubungan (Rohmah, 2019).

Hubungan Golongan dengan Kepuasan Pasien, berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara golongan pasien dengan tingkat kepuasan yang diperoleh 91% responden menggunakan BPJS merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai Sig 0.007 (Sig < 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara golongan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan output uji korelasi spearman diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) berhubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan pasien dengan golongan bernilai negatif yakni sebesar -0,026, maka dapat diartikan bahwa nilai hasil korelasi tidak searah antara variabel kepuasan dengan golongan. Maksud dari koefisien korelasi didapatkan tidak sama dengan nol maka terdapat hubungan antara dua variabel.

Analisa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian unit rawat jalan di IFRS Serang hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien mencapai nilai rata-rata sebesar 0,77 dengan interpretasi cukup puas (Siburian, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan Wulandari (2017) didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian

adalah puas. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Rohmah (2019) bahwa tidak ada hubungan antara variabel golongan dengan tingkat kepuasan.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin kategori puas paling tinggi pada dimensi empati (*Empaty*) dengan nilai 79,8%. Selanjutnya pada bukti langsung (*Tangible*) 79,5%, dimensi keandalan (*Reliability*) 78,3%, dan dimensi jaminan (*Assurance*) 77%. Sedangkan tingkat kepuasan paling rendah pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan nilai 73,1%. Ada hubungan usia dan golongan dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyanti, A. L., & Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 3(1).
- Azami, R. 2021. *Pelayanan pasien rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD meuraxa kota banda aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ervianingsih, Dewi, N. P., Kusumaningrum, A. E., Ismainar, H., Umniyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Alaydrus, S., Siregar, R. A., & Darmayani, S. 2020. *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Widina Bhakti Persada.
- Iman, A. T., & Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 Tentang*

- Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.*
- Kusumaningtias. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.
- Manurung, L. P. 2010. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010.* Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan, editor. In *Jakarta: PT. Rineka Cipta* (pp.139–142).
- Novaryatini, S. *et al.*, 2018. 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr., 1(1), 22–26.*
- Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal on Medical Science, 3(1).*
- Rohmah. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.
- Rusli. 2016. *Modul Bahan Ajar Farmasi Rumah Sakit dan Klinik.* Kementerian Kesehatan.
- Siburian, T. R. 2018. *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah doloksanggul.* Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Sugiyono. 2020. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Suryadinata, R. V., Priskila, O., & Wicaksono, Y. A. S. 2021. *Analisis Data Kesehatan.* Fakultas Kedokteran Universitas Surabaya.
- Tulumang, S. J., Kandou, G. D., & Tilaar, C. R. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna di RSU Prof. R. D . Kandou Malalayang. *JIKMU, 5(2b), 546–556.*
- Wulandari. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.*