



**PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT
terhadap TINGKAT KEPUASAN PASIEN di RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. RM DJOELHAM BINJAI**

*The Effect of Quality of Hospital Pharmaceutical Installation Service on Patient
Satisfaction Level in General Hospital Regions of RM Djoelham Binjai*

Reza Utari^{1*}, Adek Chan

¹Mahasiswa Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

²Dosen Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

ABSTRAK

Pendahuluan: Masyarakat Indonesia saat ini membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu berdasarkan lima dimensi yaitu *tingible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). **Tujuan:** untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017. **Metode:** Penelitian ini dilakukan menggunakan observasi pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 121 orang dengan teknik *accidental sampling*. **Hasil:** Dimensi *tingibel* (bukti fisik) meliputi kebersihan ruang tunggu (*pvalue* 0,001), kenyamanan ruang tunggu (*pvalue* 0,004), dan ketersediaan tempat parkir (*pvalue* 0,007). Dimensi *reliability* (kehandalan) meliputi pemberian informasi obat yang diberikan petugas (*pvalue* 0,001), dan sikap petugas dalam melakukan diskusi dengan pasien mengenai informasi obat (*pvalue* 0,001). Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) meliputi ketanggapan petugas terhadap pasien (*pvalue* 0,001), kecepatan petugas dalam melakukan suatu pelayanan obat dengan resep (*pvalue* 0,001), dan kejelasan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas (*pvalue* 0,001). Dimensi *assurance* (jaminan) meliputi kelengkapan ketersediaan obat (*pvalue* 0,001), sikap sopan petugas dalam memberikan pelayanan (*pvalue* 0,001), dan tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat yang benar dan lengkap (*pvalue* 0,019). Dimensi *empathy* (perhatian) meliputi keramahan petugas (*pvalue* 0,001), sikap empati dari petugas dalam pelayanan (*pvalue* 0,001), perhatian petugas kepada pasien dalam memberikan pelayanan (*pvalue* 0,001) dan keprofesionalan petugas dalam melayani pasien (*pvalue* 0,001). **Kesimpulan:** penelitian ini semua berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, kecuali tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat yang benar dan lengkap.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Introduction: The people of Indonesia now require quality health services based on five dimensions: *tingible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. **Objective:** This study aims to determine the effect of quality Hospital Pharmacy Installation services on the level of patient satisfaction at Dr. Regional General Hospital. RM Djoelham Binjai in 2017. **Method:** This research was an observation of cross sectional approach. Number of sample 121 people with technique of accidental sampling. **Results:** *Tingibel* dimensions (physical proof) include waiting room cleanliness (*pvalue* 0.001), comfort of waiting area (*pvalue* 0.004), and parking availability (*pvalue* 0.007). The dimensions of reliability include the provision of drug information provided by the officer (*pvalue* 0.001), and the attitude of the officer in discussing with the patient about the drug information (*pvalue* 0.001). Dimensions *responsiveness* (*responsiveness*) include the responsiveness of the officer to the patient (*pvalue* 0.001), the speed of the officer in performing a prescription drug service (*pvalue* 0.001), and clarity of drug information services provided officers (*pvalue* 0.001). The assurance dimension includes the availability of the drug (*pvalue* 0,001), the polite attitude of the officer in providing service (*pvalue* 0,001), and the level of knowledge and ability of the officer in giving the correct and complete drug information (*pvalue* 0,019). Dimensions of *empathy* (attention) include officer friendliness (*pvalue* 0,001), *empathy* attitude from officer in service

(*pvalue 0,001*), officer attention to patient in giving service (*pvalue 0,001*) and professional officer in serving patient (*pvalue 0,001*). **Conclusion:** of this study all affect the level of patient satisfaction, except the level of knowledge and the ability of officers in providing information correct and complete drugs.

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction*

Alamat Korespondensi

Reza Utari: Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124. Email: rezautari@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (2).

Menurut Kotler (1997:56) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan

harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (3,4).

Salah satu tujuan dari instalasi farmasi di Rumah Sakit adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang memiliki keunggulan komparatif dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan pasien akan menciptakan loyalitas dan merupakan media promosi

yang efektif untuk suatu Rumah Sakit dan tempat pelayanan kesehatan lainnya. Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan beralih menjadi langganan bersaing, sehingga penerimaan perusahaan jasa medis seperti rumah sakit dan instalasi farmasi akan menurun. Oleh karena itu untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tersebut sangat diperlukan (5).

Peneliti terdahulu telah melakukan penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok pada tahun 2014. Hasil analisa menemukan bahwa persentase responden merasa cukup puas dengan respon dari petugas adalah 66,34%, responden merasa cukup puas dengan kehandalan petugas adalah 52%, responden merasa cukup puas dengan jaminan petugas adalah 58%, responden merasa sangat puas dengan empati petugas adalah 48%, dan bukti langsung bahwa mereka puas adalah 50,33%. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan farmasi cukup baik (5).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Instalasi Farmasi di

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai dengan mewawancarai sepuluh pasien yang berkunjung ke instalasi farmasi rumah sakit, dimana peneliti bertanya kepada pasien tentang mutu pelayanan yang meliputi *tingible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsivene* (katanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian) yang diberikan dan menanyakan puas atau tidaknya atas pelayanan yang diberikan apoteker. Berdasarkan wawancara dari sepuluh pasien diperoleh, enam pasien mengatakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena terlalu lama menunggu, tiga pasien mengatakan tidak puas dengan fasilitas yang tersedia di instalasi farmasi rumah sakit, dan satu pasien mengatakan apoteker tidak ramah saat pemberian obat.

Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai disebabkan adanya keluhan yang didengar peneliti saat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan penulis ingin mengkaji lebih dalam lagi terhadap permasalahan ini, dan tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai”.

METODE

Desain ini merupakan penelitian observasi. Penelitian observasi adalah suatu penelitian yang memperhatikan secara akurat, fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut (6).

Populasi : Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai tahun 2017, rata-ratanya sebanyak 172 pasien dalam satu hari.

Sampel : Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 121 pasien. Pada penelitian ini sampel diambil dengan metode non-randdom dan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:¹²

$$\begin{aligned} \text{Rumus: } n &= \frac{N}{1+N (e^2)} \\ n &= \frac{172}{1 + 172 (0,05^2)} \\ n &= \frac{172}{1 + 172 (0,0025)} \\ n &= \frac{172}{1+ 0,43} \\ n &= \frac{172}{1,43} \\ n &= 120,27972 \end{aligned}$$

n = 121 Sampel

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Standar error (5%)

Setelah sampel ditentukan jumlahnya 121, kemudian penelitian non random sampling menggunakan teknik *accidental sampling* atau sampel diambil secara kebetulan dan tanpa direncanakan di suatu tempat atau keadaan tertentu dalam menentukan sampel penelitian.

Analisa Data : Analisis Univariant digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan tiap variabel dari hasil penelitian. Data disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

Analisis bivariant dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) menggunakan uji statistik *Chi-square* setelah mengetahui karakteristik masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang telah dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai dalam rangka mengumpulkan data untuk diproses. Hasil proses data dituangkan

dalam bentuk analisis univariat dan bivariat.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Ruang Tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai.

Kebersihan Ruang Tunggu	f	%
Tidak Puas	1	0,8
Kurang Puas	9	7,4
Cukup Puas	84	69,4
Sangat Puas	27	22,3
Total	121	100

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa dari 121 responden (100%), yang kebersihan ruang tunggu responden merasa tidak puas sebanyak 1 orang (0,8%), kurang puas sebanyak 9 orang (7,4%), cukup puas sebanyak 84 orang (69,4%) dan sangat puas sebanyak 27 orang (22,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Tunggu di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai

Kenyamanan Ruang Tunggu	f	%
Kurang Puas	15	12,4
Cukup Puas	73	60,3
Sangat Puas	33	27,3
Total	121	100

Berdasarkan tabel 2. diatas, menunjukkan bahwa dari 121 responden (100%). Dengan kenyamanan ruang tunggu responden merasa kurang puas sebanyak 15 orang (12,4%), cukup puas sebanyak 73 orang (60,3%) dan sangat puas sebanyak 33 orang (27,3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai.

Ketersediaan Tempat Parkir di Rumah Sakit	f	%
Tidak Puas	5	4,1
Kurang Puas	22	18,2
Cukup Puas	72	59,5
Sangat Puas	22	18,2
Total	121	100

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa dari 121 responden (100%). Dengan ketersediaan tempat parkir di Rumah Sakit responden merasa

tidak puas sebanyak 5 orang (4,1%), dan sangat puas sebanyak 22 orang kurang puas sebanyak 22 orang (18,2%), (18,2%). cukup puas sebanyak 72 orang (59,5%)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Penilaian Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat yang Diberikan Petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai.

Pemberian Informasi Obat yang Diberikan Petugas	f	%
Tidak Puas	2	1,7
Kurang Puas	12	9,9
Cukup Puas	51	42,1
Sangat Puas	56	46,3
Total	121	100

Berdasarkan tabel 4. diatas, menunjukkan bahwa dari 121 responden (100%). Dengan pemberian informasi obat yang diberikan petugas responden merasa tidak puas sebanyak 2 orang (1,7%), kurang puas sebanyak 12 orang (9,9%), cukup puas sebanyak 51 orang (42,1%) dan sangat puas sebanyak 56 orang (46,3%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan dimensi *tingible* (Bukti fisik) yaitu kebersihan ruang tunggu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), kenyamanan ruang tunggu

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,004) dan ketersediaan tempat parkir di rumah sakit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,007) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017.

2. Mutu pelayanan dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu pemberian informasi obat yang diberikan petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), sikap petugas dalam melakukan diskusi dengan pasien mengenai informasi obat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square*

- yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017.
3. Mutu pelayanan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu ketanggapan petugas terhadap pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), kecepatan petugas dalam melakukan suatu pelayanan obat dengan resep mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) dan kejelasan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017.
 4. Mutu pelayanan dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu kelengkapan ketersediaan obat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), sikap sopan petugas dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) dan tingkat pengetahuan serta kemampuan petugas dalam memberi informasi obat yang benar dan lengkap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,019) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017.
 5. Mutu pelayanan dimensi *empathy* (Perhatian) yaitu keramahan petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), sikap empati dari petugas dalam pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001), perhatian petugas kepada pasien dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) dan keprofesionalan petugas dalam melayani pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien hasil uji *chi-square* yaitu $pvalue < 0,05$ ($pvalue$ 0,001) di Rumah Sakit

Umum Daerah Dr. RM Djoelham Binjai tahun 2017.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada petugas Laboratorium Insitut Kesehatan Helvetia 4. yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan uji sampel.

DAFTAR PUSTAKA

1. Indonesia Mkr. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di 5. Rumah Sakit. 2014;
2. Indonesia PR, Indonesia PR. Undang Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang: Kesehatan. Undang Undang. 1992;23:1–31.
3. Gunawan Wh, Sugiarto Y. Analisis 6. pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap rumah sakit Pertamina Cirebon). Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2013.
4. Febriani Va, Sugiono S. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo). Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2012.
5. Hidayana V, Susilawati M. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. *Sci J Farm dan Kesehat.* 2016;6(1):59–65.
6. Yusuf AM. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan. Prenada Media; 2016.