



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD DATU BERU TAKENGON**

***OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL of PHARMACEUTICAL INSTALATION
IN DATU BERU TAKENGON REGIONAL PUBLIC HOSPITAL***

Amelia Sari^{1*}, Defri Aroni², Ismaul Hasanah³

¹Dosen Farmasi, Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Aceh

²Dosen Administrasi Rumah Sakit, STIKes Muhammadiyah Aceh

³Mahasiswa RPL Farmasi, Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Aceh; Staf IFRS RSUD Datu Beru Takengon

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan Farmasi menjadi salah satu pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Peran Instalasi Farmasi yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, diperlukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit. **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan desain kuantitatif. Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, dianalisis dengan rumus mean dan persentase. **Hasil:** Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan kategori puas dengan persentase dimensi tangible adalah 66,3%, dimensi reliability 91,8%, dimensi responsiveness 55,1%, dimensi assurance 64,3%, dimensi empathy 53,1%. **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi RSUD datu Beru Katengon masuk dalam kategori puas. **Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan , Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, RSUD Datu Beru Takengon

ABSTRACT

Background: Pharmacy Services is one of the therapeutic medical support services that cannot be separated from hospital services as a whole. The role of pharmaceutical installations is quite large as a source of hospital funding, needed to see patient satisfaction with hospital pharmacy installation services. **Objectives:** In general, this study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at RSUD Datu Beru Takengon. **Method:** Research using descriptive methods with quantitative designs. The level of satisfaction is measured by five dimensions of service quality, analyzed by the mean and percentage formulas. **Result:** Outpatient satisfaction level with pharmaceutical services shows that the satisfied category with the percentage of tangible dimensions is 66.3%, reliability dimension 91.8%, responsiveness dimension 55.1%, assurance dimension 64.3%, empathy dimension 53.1%. **Conclusion:** Outpatients satisfaction level of pharmaceutical instalation in Datu Beru Takengon Regional Public Hospital is in the satisfied category. **.Keywords:** Patient Satisfaction, Outpatient, Pharmaceutical Installations, Regional Public Hospitals

Alamat Korespondensi:

Amelia Sari: Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Aceh, Jl. Soekarno Hatta, Jurusan Farmasi Kampus Terpadu Poltekkes Kemenkes Aceh, No. Hp. 085263259939, Email: amelia.sari@poltekkesaceh.ac.id

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Tidak hanya perseorangan, keluarga atau kelompok, tetapi juga oleh masyarakat secara keseluruhan. Salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan cukup penting adalah upaya penyelenggaraan kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (1).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan dengan karakteristik dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tingkat kepuasan pasien adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan akan dicapai apabila pelayanan memberikan kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang diderita atau kembalinya fungsi tubuh secara normal sehingga pasien mampu melakukan kegiatan sehari-hari di rumah, di sekolah, di tempat kerja dan sebagainya (2).

Rumah sakit harus menjalankan beberapa fungsi, satu diantaranya adalah fungsi penyelenggaraan pelayanan penunjang medik dan non medik. Pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan diagnostik dan terapeutik. Pelayanan Farmasi merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (3).

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, BPK RSUD Datu Beru Takengon berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Datu Beru Takengon. Pada tahun 2009 berdasarkan SK Menkes RI Nomor 549/Menkes/SK/VII/2009, tanggal 15 Juli 2009 Rumah Sakit Umum Daerah

Datu Beru Takengon ditetapkan sebagai Rumah Sakit dengan klasifikasi kelas B, dan dapat juga ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan apabila memenuhi persyaratan dan kriteria yang berlaku (1,2,4).

Berdasarkan survei awal oleh peneliti pada awal Januari 2019 di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon bahwa Instalasi Farmasi memiliki seorang Apoteker Penanggungjawab dan beberapa orang Tenaga Teknis Kefarmasian yang melayani pasien selama 24 jam sehari. Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan pasien rawat jalan di RSUD Datu Beru Takengon. Dari 27 orang pasien terdapat 10 orang diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru, sedangkan 17 orang lainnya menyatakan kurang puas dimana terdiri dari 12 orang merupakan pasien yang memegang kartu BPJS.

Mengingat peran Instalasi Farmasi yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, maka sudah selayaknya rumah sakit menaruh perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit. Berdasarkan kondisi di atas, maka

peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif (5).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon.

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni 2019 di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru tahun 2019 yaitu sebanyak 5262 orang per Januari 2019.

Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Slovin dengan derajat kepercayaan 90%, didapatkan hasil yaitu 98 orang. Kriteria inklusi meliputi pasien yang menjalani rawat jalan RSUD Datu Beru Takengon dan pasien menebus obat menggunakan kartu BPJS.

Analisis Data

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan desain kuantitatif. Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, dianalisis dengan rumus mean dan persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Pegawai Instalasi Farmasi

Distribusi Ketenagaan Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon Tahun 2019 diperoleh dari data kepegawaian RSUD Datu Beru Takengon.

Tabel 1. Distribusi Ketenagaan Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon Tahun 2019

| No. | Tipe Tenaga Dukung | Jumlah Orang |
|-----|--------------------|--------------|
| 1 | Apoteker | 12 orang |
| 2 | Analisis Farmasi | 26 orang |
| 3 | SMF | 2 orang |
| | Total | 40 orang |

Data Demografi Pasien

Data demografi sampel penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru

Takengon tahun 2019 yang berjumlah 98 orang terdapat tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Demografi Responden Pasien di RSUD Datu Beru Takengon

| Demografi Reponden | Uraian | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------------|-------------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 40 | 40,8 |
| | Perempuan | 58 | 59,2 |
| Usia | 11-20 th | 10 | 10,2 |
| | 21-30 th | 15 | 15,3 |
| | 31-40 th | 13 | 13,2 |
| | 41-50 th | 17 | 17,3 |
| | 51-60 th | 29 | 29,6 |
| | 61-70 th | 8 | 8,2 |
| | 71 th ke atas | 6 | 6,2 |
| Jenis Pendidikan | SD | 17 | 17,3 |
| | SMP | 14 | 14,3 |
| | SMA | 35 | 35,7 |
| | PT (D3-S3) | 32 | 32,7 |
| Pekerjaan | PNS | 17 | 17,3 |
| | Swasta | 14 | 14,3 |
| | Petani/ nelayan | 35 | 35,7 |
| | IRT | 16 | 16,3 |
| | Pelajar/mahasiswa | 14 | 14,3 |
| | Tidak bekerja | 1 | 1,05 |

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Datu Beru Takengon

Hasil kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

RSUD Datu Beru Takengon didapatkan hasil sebagai berikut pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasin di RSUD Datu Beru Takengon

| No. | Dimensi Kepuasan | Frekuensi Responden | | Presentase (%) | |
|-----|-----------------------|---------------------|-------------|----------------|-------------|
| | | Puas | Kurang Puas | Puas | Kurang Puas |
| 1. | <i>Tangible</i> | 65 | 33 | 66,3 | 33,7 |
| 2. | <i>Reability</i> | 90 | 8 | 91,8 | 8,2 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 54 | 45 | 55,1 | 45,9 |
| 4. | <i>Assurance</i> | 63 | 35 | 64,3 | 35,7 |
| 5. | <i>Emphaty</i> | 52 | 46 | 53,1 | 46,9 |

1. *Tangibles*

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon tahun 2019 ditinjau dari dimensi *tangibles* berada pada kategori puas sebanyak 65 orang (66,3%). Menurut Supranto, *tangibles* (wujud nyata) adalah wujud langsung meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Dalam hal ini adalah fasilitas fisik yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon (6).

Pelayanan berdimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan kemampuan

suatu lembaga, perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga pemerintahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (7).

2. *Reability*

Berdasarkan hasil pengolahan data, secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon tahun 2019 sesuai dimensi *reability* berada pada kategori puas . sebanyak 90 orang (91,8%), sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 8 orang (8,2%).

Kotler menyatakan bahwa *reability* (keandalan) merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki suatu

lembaga, perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (7). Hal ini dibuktikan adanya kesiapan dan kesiagaan petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi tersebut. Hasil pengamatan bahwa Instalasi Farmasi tersebut beroperasi selama 24 jam, petugas selalu ada untuk memberikan layanan kefarmasian, persediaan obat lengkap dan petugas tetap sigap untuk mengambil obat yang dibutuhkan, sehingga hal ini membuat para pasien merasa puas.

3. *Responsiveness*

Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon tahun 2019 ditinjau dari dimensi *responsiveness* dalam kategori puas sebanyak 54 orang (55,1%), sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 45 orang (45,9%).

Responsiveness atau tanggung jawab merupakan keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen dan kelengkapan waktu pegawai dalam

menanggapi permintaan pasien dengan cepat (6).

Kotler bahwa *responsiveness* merupakan ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas (7).

4. *Assurance*

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon tahun 2019 berdasarkan dimensi *assurance* dalam kategori puas, sebanyak 63 orang (64,3%), sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 35 orang (35,7%).

Assurance atau jaminan menurut Supranto, merupakan adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan dan dukungan pimpinan terhadap staf (6).

Kepuasan cukup signifikan dirasakan oleh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon berdasarkan dimensi *assurance*. Pelayanan yang dimaksud adalah keramahan, kesopanan, pengetahuan

dan pengalaman petugas serta komunikasi yang baik dari petugas farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon.

Kotler mengatakan bahwa *assurance* atau jaminan merupakan suatu pengetahuan dan kesopansantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para masyarakat kepada instansi (7).

5. *Empathy*

Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi farmasi RSUD Datu Beru Takengon tahun 2019 ditinjau dari dimensi *empathy* dalam kategori puas, yaitu sebanyak 52 orang (53,1%), sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 46 orang (46,9%).

Menurut Supranto, *empathy* berkaitan dengan pemberian perhatian penuh kepada konsumen meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen dan kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen (6).

Empati merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat

individual atau pribadi kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan dari masyarakat atau konsumen-konsumen tersebut (7).

Sehingga disimpulkan bahwa puasnya pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *empathy* tidak terlepas dari kepedulian yang tinggi petugas farmasi terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan.

Faktor yang mempengaruhi pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima yaitu: kualitas produk/ jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (8). Ahli lain menyebutkan faktor lain mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, disain visual, suasana, perlindungan pasien dan komunikasi (9).

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Datu Beru Takengon berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 75 orang (76,5%), sedangkan yang lainnya berada pada kategori kurang puas, yaitu sebanyak 23 orang (23,5%).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada RSUD Datu Beru Takengon khususnya IFRS yang telah menjadi tempat penelitian dan Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Aceh

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Diakses dari [bpkp. go. id](http://bpkp.go.id) pada tanggal. 2013;12.
2. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Diakses dari www.bpkp.go.id. 2009;
3. Permenkes Republik Indonesia Nomor1045/Menkes/Per/XI/2006 .Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan. 2006;
4. Anonim. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon, diakses [www.rsudb.acehtengahkab.go.id/ sejarah](http://www.rsudb.acehtengahkab.go.id/sejarah);
5. Notoatmodjo, S. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2005; p. 57.
6. Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi I. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2001; p. 75.
7. Kotler, P. Manajemen Pemasaran. Edisi Sebelas. Jilid I. Jakarta: Indeks Gramedia. 2005; p. 84.
8. Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Jurnal Psikologi Klinis Perkembangan Dan Sosial. Majalah Kedokteran Indonesia. 2002; Vol. 55. No. 7. p. 5.
9. Haryanti. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Universitas Airlangga. 2000; p. 92.