



Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Related Factors With Happened Complaints In The Pharmaceutical Installation Of RSU Mitra Medika Tanjung Mulia

Nodis Putra Simanjuntak^{1*}, Andini Mentari Tarigan²

¹Mahasiswa S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

²Dosen S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan kegiatan yang berperan penting dalam menunjang pelayanan kesehatan. ketepatan waktu dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi komplain dari pasien. **Tujuan:** untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. **Metode :** Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. Populasi penelitian seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dan sampel sebanyak 9250 orang. **Hasil:** Menunjukkan bahwa variabel bukti nyata dengan p -value $0,004 < 0,05$, keandalan dengan p -value $0,008 < 0,05$, daya tanggap dengan p -value $0,000 < 0,05$, jaminan dengan p -value $0,000 < 0,05$ dan empati dengan p -value $0,002 < 0,05$. **Kesimpulan :** ada hubungan variabel bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dengan terhadap faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan p sig $> 0,05$. Disarankan agar petugas di instalasi farmasi tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan mutu pelayanan yang masih kurang, sehingga pasien tetap akan merasa puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Komplain.

Abstract

Background: Hospital pharmacy services are activities that play an important role in supporting health services. Timeliness in service can increase patient satisfaction and reduce complaints from patients. **Purpose :** To determine the factors associated with the occurrence of complaints at the pharmaceutical installation of RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. **Method :** Quantitative using a cross-sectional approach. It was conducted at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital. Population was all outpatients at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital with sample of 9250 people. **Result :** The tangible variable had p -value $0.004 < 0.05$, reliability p -value $0.008 < 0.05$, responsiveness p -value $0.000 < 0.05$, assurance p -value $0.000 < 0.05$ and empathy p -value $0.002 < 0.05$. **Conclusion :** there is a relationship between real evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy variables with factors related to the occurrence of complaints in pharmacy installations. RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan with sig- $p > .05$. Suggestions that can be given are officers at the pharmacy installation maintain good service quality and improve the quality of service that is still lacking, so that patients will still feel satisfied.

Keywords: Pharmaceutical Service Quality, Satisfaction Patient, Complain.

Alamat Korespondensi:

Nodis Putra Simanjuntak, Desa Sawo, Kecamatan Sawo, Kabupaten Nias Utara, 081375026371,
nodissimanjuntak@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan menurut *WHO (World Health Organization)* adalah suatu keadaan fisik, mental, dan sosial kesejahteraan dan bukan hanya ketiadaan suatu penyakit atau kelemahan. Melalui Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (1).

Definisi kesehatan secara luas tidak hanya meliputi aspek medis, tetapi juga aspek mental dan sosial, dan bukan hanya satu keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan (2). Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan mutu layanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (3).

Rumah Sakit menurut *WHO (World Health Organization)* adalah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan dan penelitian biologi-sosial (4). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksudkan

dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (5).

Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan (5).

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (5).

Standar pelayanan minimal rumah sakit yang ada di unit farmasi menyebutkan beberapa indikator yang harus dipenuhi yaitu : (i) waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit, obat racikan ≤ 60 menit (ii) tidak adanya kesalahan pemberian obat 100%; (iii) kepuasan pelanggan $\geq 80\%$; (iv) penulisan resep sesuai formularium 100%. Waktu tunggu pasien didefinisikan sebagai jangka waktu dari saat pasien menyerahkan resep ke instalasi farmasi sampai dengan waktu pasien menerima obat dan meninggalkan instalasi farmasi (6).

Sebelum mendapatkan pelayanan di depo farmasi untuk mengambil resep, pasien sudah mengalami berbagai antrian, yaitu mulai dari pasien datang untuk mendaftarkan diri sampai dilakukannya proses pemeriksaan oleh tenaga medis, kemudian pasien sampai pada proses akhir pengobatan setelah mendapatkan resep dari dokter. Rangkaian kegiatan pasien untuk menunggu masih berlanjut hingga pasien menebus resep dan mendapatkan obatnya. Waktu menunggu yang lama tersebut menyebabkan pasien dengan kondisi fisik yang lemah seringkali menimbulkan keluhan kelelahan, rasa jenuh, dan stres bagi pasien. Khususnya, pada saat pasien menebus resepnya, waktu tunggu pelayanan resep yang lama menyebabkan rasa kurang nyaman pada pasien. Hal tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga kepuasan pasien menurun dan complain ke rumah sakit. Kemudian, pada akhirnya menyebabkan mutu pelayanan rumah

sakit menjadi menurun dan mempengaruhi kepercayaan pasien di masa mendatang.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 Februari sampai dengan 26 Februari 2021 di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan melakukan wawancara dan observasi. Adapun wawancara yang dilakukan kepada 20 pasien yang berkunjung ulang di instalasi farmasi, mayoritas mengeluhkan lamanya waktu pengambilan resep, terbatasnya persediaan obat yang diperlukan dan tempat duduk di ruang tunggu yang masih kurang. Dari hasil observasi didapati 5 pasien menunggu ≥ 60 menit untuk mendapatkan resep obat racik dan 15 pasien menunggu ≥ 30 menit untuk mendapatkan resep obat non racik, didapati pasien yang berdiri di ruang tunggu karena tidak mendapatkan tempat duduk sehingga pasien merasa tidak nyaman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif berbentuk survei yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan JL. K.L.Yos Sudarso Km. 7,5 Tanjung Mulia, Kec.Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20351.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan pada bulan Maret sebanyak 9250 pasien. Sampel yang digunakan digunakan adalah 99 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* yaitu pengambilan

kasus atau responden yang kebetulan ada di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan.

Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer diperoleh dari observasi, wawancara dengan pasien dan penyebaran kuesioner. Pengumpulan data sekunder diperoleh Rekam Medik dan data kunjungan pasien. Data tertier diperoleh dari jurnal dan website dari RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering* dan data *processing* (7).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat dan multivariate dengan uji *regresi logistik* (7).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan karakteristik umur responden, dari jumlah 99

responden dapat dilihat 41 responden (41,4%) yang berumur 20-30 tahun, 39 responden (39,4%) yang berumur 31-40 tahun, 19 responden (19,2) yang berumur 41-50 tahun. Karakteristik jenis kelamin responden, dapat dilihat yang berjenis kelamin laki-laki ada 40 responden (40,4%) dan perempuan 59 responden (59,6%). Karakteristik pendidikan terakhir responden, yang mempunyai pendidikan SD sebanyak 7 responden (7,1%), SMP sebanyak 17 responden (17,2%), SMA sebanyak 57 responden (57,6%), DIII sebanyak 10 responden (10,1%) dan S1 sebanyak 8 responden (8,1%). Berdasarkan tabel 1 juga menunjukkan karakteristik pekerjaan responden, dapat dilihat 15 responden (15,2%) bekerja sebagai nelayan, 48 responden (48,5%) bekerja sebagai buruh, 23 responden (23,2%) bekerja sebagai pegawai swasta dan 13 responden (13,1%) sebagai mahasiswa.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Unit Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

| Karakteristik | F | Persentase |
|----------------------------|----|------------|
| Umur | | |
| 20-30 | 41 | 41,4 |
| 31-40 | 39 | 39,4 |
| 41-50 | 19 | 19,2 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 40 | 40,4 |
| Perempuan | 59 | 59,6 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 7 | 7,1 |
| SMP | 17 | 17,2 |
| SMA | 57 | 57,6 |
| DIII | 10 | 10,1 |
| S1 | 8 | 8,1 |
| Pekerjaan | | |
| Nelayan | 15 | 15,2 |

| | | |
|----------------|-----------|------------|
| Buruh | 48 | 48,5 |
| Pegawai Swasta | 23 | 23,2 |
| Mahasiswa | 13 | 13,1 |
| Total | 99 | 100 |

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *tangible* (bukti nyata) dari 99 responden dapat Ya sebanyak 78 orang (78,8%), dan Tidak sebanyak 21 orang (21,2%). Tabel 2 juga menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *reliability* (keandalan) dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 75 orang (75,8%), dan Tidak sebanyak 24 orang (24,2%). Pendapat responden pada variable *responsiveness* (daya tanggap) dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 80 orang (80,8%), dan Tidak sebanyak 19 orang

(19,2%). Pendapat responden pada variable *assurance* (jaminan) dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 80 orang (80,8%), dan Tidak sebanyak 19 orang (19,2%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *emphaty* (empati) dari 99 responden pendapat Ya sebanyak 80 orang (80,8%), dan Tidak sebanyak 19 orang (19,2%). Tabel 2 juga menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable faktor terjadinya komplain sebanyak 72 orang (72,7%) yang merasa puas dan sebanyak 27 orang (27,3%) yang tidak puas.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan Faktor Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSU Mitra Medika Medan Tanjung Mulia Medan

| Variabel | F | Persentase |
|---|-----------|------------|
| <i>Tangible</i> (Bukti Nyata) | | |
| Ya | 78 | 78,8 |
| Tidak | 21 | 21,2 |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | | |
| Ya | 75 | 75,8 |
| Tidak | 24 | 24,2 |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | | |
| Ya | 80 | 80,8 |
| Tidak | 19 | 19,2 |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | | |
| Ya | 80 | 80,8 |
| Tidak | 19 | 19,2 |
| <i>Emphaty</i> (Empati) | | |
| Ya | 80 | 80,8 |
| Tidak | 19 | 19,2 |
| Faktor Terjadinya Komplain | | |
| Puas | 72 | 72,7 |
| Tidak Puas | 27 | 27,3 |
| Total | 99 | 100 |

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel *tangible* (bukti nyata) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 78 (78,8%) responden dengan yang merasa puas 72 (72,7%) responden, dan tidak puas 27 (27,3%) responden dengan *p-value* $0,004 > 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel *reliability* (keandalan) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 75 (75,8%) responden dengan yang merasa puas 72 (72,7%) responden, dan tidak puas 27 (27,3%) responden dengan *p-value* $0,008 > 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 80 (80,8%) responden dengan yang

merasa puas 72 (72,7%) responden, dan tidak puas 27 (27,3%) responden dengan *p-value* $0,000 > 0,05$.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel *assurance* (jaminan) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 80 (80,8%) responden dengan yang merasa puas 72 (72,7%) responden, dan tidak puas 27 (27,3%) responden dengan *p-value* $0,000 > 0,05$. Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 99 responden pada variabel *emphaty* (empati) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 80 (80,8%) responden dengan yang merasa puas 72 (72,7%) responden, dan tidak puas 27 (27,3%) responden dengan *p-value* $0,002 > 0,05$.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan Variabel *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

| Variabel | Terjadinya Komplain | | | | Total | | Asymp.Sig Sided |
|--|---------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------------|
| | Puas | | TidakPuas | | F | % | |
| | F | % | F | % | F | % | |
| <i>Tangible</i> (BuktiNyata) | | | | | | | |
| Ya | 51 | 51,5 | 27 | 27,3 | 78 | 78,8 | 0,004< α 0,05 |
| Tidak | 21 | 21,2 | 0 | 0,0 | 21 | 21,2 | |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | | | | | | | |
| Ya | 49 | 49,5 | 26 | 26,3 | 75 | 75,8 | 0,008< α 0,05 |
| Tidak | 23 | 23,2 | 1 | 1,0 | 24 | 24,2 | |
| <i>Responsiveness</i> (DayaTanggap) | | | | | | | |
| Ya | 65 | 65,7 | 15 | 15,2 | 80 | 80,8 | 0,000< α 0,05 |
| Tidak | 7 | 7,1 | 12 | 12,1 | 19 | 19,2 | |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | | | | | | | |
| Ya | 65 | 65,7 | 15 | 15,2 | 80 | 80,9 | 0,000< α 0,05 |
| Tidak | 7 | 7,1 | 12 | 12,1 | 19 | 19,2 | |
| <i>Emphaty</i> (Empati) | | | | | | | |
| Ya | 64 | 64,6 | 16 | 16,2 | 80 | 80,9 | 0,002< α 0,05 |
| Tidak | 8 | 8,1 | 11 | 11,1 | 19 | 19,2 | |
| Jumlah | 72 | 72,7 | 27 | 27,3 | 99 | 100 | |

PEMBAHASAN

Hubungan Variabel *Tangibles* (Bukti Nyata) terhadap Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan kemampuan masing-masing. Untuk kriteria ini perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pengguna jasa akan menggunakan indranya (mata, telinga, hati dan rasa) untuk menilai kualitas jasa kesehatan yang diterima. Misalnya, ruang penerimaan pasien yang ditata rapi, bersih, nyaman, dilengkapi kursi, lantai berkeramik, tersedia TV dan peralatan kantor yang lengkap, serta seragam staf yang rapi, menarik dan bersih (8).

Tangibles (bukti nyata) merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang

digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan (9).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *tangibles* (bukti nyata) Dari hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square continuity correction* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangibles* (bukti nyata) terhadap variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan *p-value* $0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *tangibles* (bukti nyata) dengan variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Mahnida Hayati, tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0.032, yang berarti nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *tangibles* (bukti nyata) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi

farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah (9).

Hubungan Variabel *Reliability* (Keandalan) terhadap Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur), dari keempat dimensi kualitas jasa, *reliability* (keandalan) dipersepsikan paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang *non standarized output* dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut *output* yang konsisten. Untuk meningkatkan *reliability* jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja yang bermutu (8).

Reliability (keandalan) merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. *Reliability* (keandalan) berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan

karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan (9).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *reliability* (keandalan) dari hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square continuity correction* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *reliability* (keandalan) terhadap variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan *p-value* $0,008 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* (keandalan) dengan variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Mahnida Hayati, tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0.031, yang berarti nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (keandalan) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi

farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah (9).

Hubungan Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standardan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemampuan teknologi yang digunakan oleh penyedia jasa pelayanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna (8).

Responsiveness (daya tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasanpenjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan (9).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *responsiveness* (daya tanggap) Dari hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-*

square continuity correction terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap terhadap variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* (keandalan) dengan variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Mahnida Hayati, tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0.027, yang berarti nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah (9).

Hubungan Variabel Assurance (Jaminan) terhadap Faktor yang Berhubungan dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif serta perbaikan sistem remunerasinya (upah) (8).

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan (9).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *assurance* (jaminan) dari hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square continuity correction* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *assurance* (jaminan) terhadap variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi

RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *assurance* (jaminan) dengan variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Mahnida Hayati, tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0.014, yang berarti nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah (9).

Hubungan Variabel Empathy (Empati) terhadap Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Kriteria ini berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para

pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya (8).

Empathy adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan (9).

Dalam proses pelayanan faktor perhatian *empathy* (empati) terhadap pasien tidak dapat diabaikan. Karena sering kali terjadi konflik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan justru bukan karena rumah sakit tersebut tidak memenuhi *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) maupun *assurance* (jaminan) akan tetapi justru pada masalah *empathy* (empati). Sebab perlu disadari bahwa pelanggan yang datang ke rumah sakit pada umumnya tidak hanya menderita kesakitan secara fisik, maupun psikis, akan tetapi juga secara social. Sehingga dapat dipahami bahwa ketika pelanggan tersebut datang ke rumah

sakit, maka yang dicari adalah perhatian klinisi akan kesakitan yang dihadapi (9).

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *empathy* (empati), dari hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square continuity correction* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* (empati) terhadap variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan dengan *p-value* $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *empathy* (empati) dengan variabel faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Mahnida Hayati, tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien rawat jalan. Pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner kepada responden. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0.040, yang berarti nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah (9).

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan terhadap pelayanan di instalasi farmasi pada semua dimensi menunjukkan hasil puas sebesar (72,7%) dan yang menyatakan tidak puas sebesar (27,3%), tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi antara lain *tangibles* (bukti nyata) sebesar (78,8%), *reliability* (keandalan) sebesar (75,8%), *responsiveness* (daya tanggap) sebesar (80,8%), *assurance* (jaminan) sebesar (80,8%) dan *empathy* (empati) sebesar (80,8%).
2. Adanya hubungan antara *tangibles* (bukti nyata) 0,004 ($p < 0,05$) dengan faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021.
3. Adanya hubungan antara *reliability* (keandalan) 0,008 ($p < 0,05$) dengan faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021.
4. Adanya hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) 0,000 ($p < 0,05$) dengan faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021.
5. Adanya hubungan antara *assurance* (jaminan) 0,000 ($p < 0,05$) dengan faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021.
6. Adanya hubungan antara *empathy* (empati) 0,002 ($p < 0,05$) dengan faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021.
7. Hubungan antara variabel indikator pelayanan *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), dimana hubungan yang paling kuat terhadap faktor yang berhubungan dengan terjadinya komplain di instalasi farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2021 adalah terletak pada variabel indikator pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) dengan nilai Sig. (p value) pada hasil uji *chi-square* $p < value$ 0,000 ($p < 0,05$).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pimpinan RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan yang telah memberikan izin untuk meneliti di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Induniasih RW. Promosi Kesehatan Pendidikan Kesehatan dalam Keperawatan. Yogyakarta Pt Pustaka Baru. 1st ed. 2017;
2. Heri D. J. Maulana. Promosi Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2013.
3. Yulia SD, Riza Y, Masyarakat K, Masyarakat FK, Kalimantan UI, Masyarakat K, et al. Faktor-Faktor yang Berhubungan

dengan Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin Tahun 2020. [Skripsi] Universitas Islam Kalimantan; 2020.

4. Anggraeni DS. Implementasi Komunikasi Pemasaran Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen. *J Online Mhs Fak Ilmu Sos dan Ilmu Polit Univ Riau*. 2015;2(1):68–70.
5. Arifiyanti AL. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo*. 2017;3(1):118–31.
6. Hakim L, Irbantoro D. Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Kedokt Brawijaya*. 2015;28(2):163–8.
7. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2015.
8. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2011.
9. Hayati M, Marwati TA. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pembalah Batung Amuntai kecamatan Amuntai Tengah. Fakultas kesehatan masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta; 2012.