

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER DI INSTALASI FARMASI RSUD IR SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO TAHUN 2022

THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES BY PHARMACISTS AT THE PHARMACY INSTALLATION OF IR SOEKARNO HOSPITAL, SUKOHARJO REGENCY IN 2022

Irfan Azizi Amrullah¹, Lilla Prapdhani Agni Hajma^{1*}

¹Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl A. Yani No 157, Sukoharjo, Indonesia

*E-mail: lilla.prapdhani@ums.ac.id

Abstrak

Peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting di suatu pelayanan kesehatan karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal. Salah satu indikator yang dapat digunakan menilai mutu pelayanan adalah dengan pengukuran kepuasan pasien pada suatu pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di RSUD Ir Soekarno Sukoharjo dan dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan studi *Cross-sectional*. responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sejumlah 130 orang. Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu Juni – Juli 2022. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pengukuran kepuasan pasien dinilai dari 5 dimensi yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di RSUD Ir Soekarno adalah 77,6% puas dan 22,4% tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan rerata pada setiap dimensi, dimensi ketanggapan dan empati sudah memenuhi harapan dari pasien. Pada uji regresi linier, beberapa dimensi ditemukan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diantaranya ketanggapan ($p=0,003$), empati ($p<0,001$), dan bukti langsung ($p=0,031$). dari penelitian ini dapat dilihat bahwa ketanggapan, empati, dan bukti langsung dari petugas mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Ir Soekarno.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, instalasi farmasi

Abstract

Improving the quality of services in the health sector is considered important in a health service because it is a form and form of responsibility to participate in the task of increasing optimal health degrees. One indicator that can be used to assess service quality is by measuring patient satisfaction with a service. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of pharmaceutical care in Ir Soekarno Public Hospital and the domain that affect patient satisfaction in pharmaceutical care at the Outpatient Pharmacy Installation of Ir Soekarno Public Hospital. This study is an observational analytic study with a cross-sectional study design. 130 respondents who participated in this study. Data collection was carried out in the period June – July 2022. The sampling technique was

carried out by purposive sampling method. Measurement of patient satisfaction is assessed from 5 dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible. The data were analyzed using SPSS version 25. The results of this study are the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at Ir Soekarno Public Hospital is 77.6% satisfied and 22.4% dissatisfied. Based on the results of the average calculation on each dimension, the dimensions of responsiveness and empathy have met the expectations of the patient. In the linear regression test, several dimensions were found to have an effect on patient satisfaction including responsiveness ($p=0.003$), empathy ($p<0.001$), and tangible ($p=0.031$). From this study, it can be seen that the responsiveness, empathy, and direct evidence of the officers affect patient satisfaction in pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD Ir Soekarno.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical care, pharmacy installation

PENDAHULUAN

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Tujuan dari pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting di suatu pelayanan kesehatan karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Untuk menjaga mutu dari pelayanan kefarmasian, dapat dilakukan evaluasi salah satunya dengan melakukan survey kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan merupakan respon emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Agni, 2017) Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Raising, 2019).

Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (misal menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, keterampilannya juga kurang) (Hatibie *et al.*, 2015) Kepuasan pasien dipengaruhi atas dua aspek yaitu aspek pelanggan dan pelayanan. Faktor medis yaitu ketersediaan peralatan yang memadai, sementara faktor non medis yaitu mencakup pelayanan petugas, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu dan biaya. (Sukamto, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Citrangingtyas *et al* (2020) didapatkan hasil bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. Penelitian yang dilakukan meliputi: *tangibles, empathy, creliability,*

responsiveness, dan assurance. Pernyataan ini berdasarkan nilai *gap* kepuasan pasien sebesar -0,63, yang mana nilai yang diperoleh dari rerata nilai indeks total kualitas pelayanan antara harapan dan kenyataan setiap item pernyataan dari dimensi *tangibles*, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *assurance*. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Akbar and Ahmad (2020) mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Buton Utara sudah baik, namun bebarapa responden rawat jalan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan rumah sakit karna waktu tunggu untuk mendapat pelayanan lama.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka peneliti melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien dan mendapatkan bukti empiris dari faktor medis yaitu pengaruh Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Ir Soekarno Sukoharjo.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan dari petugas farmasi di Rumah Sakit serta melihat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Rancangan penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Cross-sectional*, sehingga data variabel bebas (harapan yang pasien inginkan pada saat mendapatkan pelayanan di RS) dan variabel terikat (kepuasan pasien pada pelayanan di RS) diambil di waktu yang bersamaan.

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno, Sukoharjo, Jawa Tengah dalam rentang waktu Juni – Juli 2022.

Variabel Bebas dan Terikat

Variabel bebas pada penelitian ini adalah harapan pasien pada pelayanan yang didapatkan dari petugas kefarmasian di RSUD Ir Soekarno yang dinilai dari beberapa dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung (Bahem, 2017). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien yang dinilai dari persepsi pasien terkait pelayanan yang dilakukan oleh petugas kefarmasian di RSUD Ir Soekarno.

Alat dan Bahan

Alat: Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner berisi 30 butir pernyataan yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien dari beberapa dimensi diantaranya kehandalan (6 pernyataan), ketanggapan (6 pernyataan), jaminan (6 pernyataan), empati (6 pernyataan), dan bukti langsung (6 pernyataan). Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung pada pasien atau keluarga pasien yang melakukan pennebusan resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno.

Bahan pada penelitian ini adalah seluruh jawaban yang didapatkan dari responden penelitian pada kuesioner yang dibagikan.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penarikan sampel secara purposive merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai hubungan dengan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Matsuroh, 2018). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* merupakan sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus *Slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diambil

N = banyaknya populasi

e = Batas ketelitian atau kesalahan (10%) (Hermawan, 2016)

$$n = \frac{3843}{1 + 3843(0,1^2)}$$

$$n = 97,46 \approx 98$$

Maka dibutuhkan minimal 98 responden untuk melakukan penelitian ini. Sampel yang digunakan pada penelitian harus memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Berusia di atas 17 Tahun
2. Merupakan pasien atau keluarga pasien yang melakukan penebusan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno.

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien tidak bersedia untuk menjadi responden
2. Pasien tidak bisa membaca, menulis, dan berbahasa Indonesia.

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mempertimbangkan validitas isi dan validitas konstruk. Uji validitas isi dilakukan dengan *Expert Judgement* melalui pertimbangan pembimbing dan *reviewer* penelitian. Validitas konstruk dilakukan dengan melakukan uji korelasi dengan perangkat lunak SPSS versi 25. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan 30 reseponden. Kuesioner dinyatakan valid jika memiliki nilai nilai Rhitung > Rtabel (Rinaldi, 2017). Rtabel pada penelitian ini adalah 0,361.

Berdasarkan hasil uji validitas pada kuesioner harapan, didapatkan nilai R hitung > 0,361 sehingga seluruh butir kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas Kuesioner Harapan Pasien

No	R hitung	R tabel	Keterangan
Daya tangkap			
1	0,372	0,361	Valid
2	0,549	0,361	Valid
3	0,842	0,361	Valid
4	0,403	0,361	Valid
5	0,869	0,361	Valid
6	0,404	0,361	Valid
Kehandalan			
1	0,367	0,361	Valid
2	0,375	0,361	Valid
3	0,411	0,361	Valid
4	0,465	0,361	Valid
5	0,668	0,361	Valid
6	0,651	0,361	Valid
Jaminan			
1	0,389	0,361	Valid
2	0,965	0,361	Valid
3	0,943	0,361	Valid
4	0,930	0,361	Valid
5	0,493	0,361	Valid
6	0,965	0,361	Valid
Empati			
1	0,630	0,361	Valid
2	0,756	0,361	Valid
3	0,679	0,361	Valid
4	0,630	0,361	Valid
5	0,629	0,361	Valid
6	0,679	0,361	Valid
Bukti Fisik			
1	0,735	0,361	Valid
2	0,747	0,361	Valid
3	0,708	0,361	Valid
4	0,708	0,361	Valid
5	0,747	0,361	Valid
6	0,802	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada kuesioner kepuasan, didapatkan nilai R hitung > 0,361 sehingga seluruh butir kuesioner dinyatakan valid (Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,372	0,361	Valid
2	0,510	0,361	Valid
3	0,702	0,361	Valid
4	0,650	0,361	Valid
5	0,637	0,361	Valid
6	0,401	0,361	Valid
7	0,447	0,361	Valid
8	0,466	0,361	Valid
9	0,612	0,361	Valid
10	0,510	0,361	Valid
11	0,488	0,361	Valid
12	0,462	0,361	Valid
13	0,389	0,361	Valid
14	0,965	0,361	Valid
15	0,943	0,361	Valid
16	0,930	0,361	Valid
17	0,493	0,361	Valid
18	0,965	0,361	Valid
19	0,483	0,361	Valid
20	0,759	0,361	Valid
21	0,705	0,361	Valid
22	0,652	0,361	Valid
23	0,381	0,361	Valid
24	0,552	0,361	Valid
25	0,622	0,361	Valid
26	0,627	0,361	Valid
27	0,527	0,361	Valid
28	0,518	0,361	Valid
29	0,673	0,361	Valid
30	0,662	0,361	Valid

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach alpha*. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,6 (Rinaldi, 2017).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Daya Tangkap (X1)	0,716	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,677	Reliabel
Jaminan (X3)	0,797	Reliabel
Empati (X4)	0,756	Reliabel
Bukti Fisik (X5)	0,786	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,878	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* >0,6 sehingga kuesioner pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Instalasi farmasi RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 5, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 6 pada setiap dimensi. Berikut ini adalah rumus perhitungan untuk mengukur hasil skor harapan dan kepuasan:

$$Skor(\%) = \frac{Skor\ yang\ dicapai}{Skor\ maksimal} \times 100\% \quad (2)$$

Setelah dilakukan perhitungan skor pada masing-masing variabel, kepuasan pasien dinilai dari selisih skor pada harapan pasien dibandingkan dengan skor variabel kepuasan (*gap*). Interpretasi nilai *gap* yang didapatkan adalah sebagai berikut:

- a. Jika hasil *gap* positif (+), maka kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno sudah memenuhi harapan dari pasien (puas).
- b. Jika hasil *gap* negatif (-), maka kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno belum memenuhi harapan dari pasien (tidak puas). (Bahem, 2017).

Uji Regresi Linier

Uji regresi linier pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Syarat uji regresi linier adalah data harus terdistribusi normal (Rinaldi, 2017). Uji normalitas dilakukan untuk melihat distribusi data pada penelitian ini. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Sminorv*.

Tabel 4. Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Sminorv

<i>Asymp.sig (2-tailed)</i>	Keterangan
0,200	Data terdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-sminorv*, didapatkan nilai signifikansi 0,200. Suatu data dinyatakan terdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi >0,05, sehingga pada penelitian ini data terdistribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Sosiodemografi

Tabel 5 menampilkan hasil karakteristik responden penelitian. Pada penelitian ini, jumlah responden perempuan adalah 71 (54,7%) responden dan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 59 (45,3%) responden. Berdasarkan laporan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Ir Soekarno pada tahun 2019, jumlah pasien perempuan ditemukan lebih banyak (23.538 pasien) dibandingkan dengan jumlah pasien laki-laki (22.136 pasien)

(RSUD Ir Soekarno, 2019). Pada variabel usia, jumlah responden dengan usia >30 Tahun ditemukan lebih banyak yaitu 76 (58,5%) responden dibandingkan dengan jumlah responden berusia <30 Tahun. Semakin bertambah usia seseorang, maka akan berpotensi untuk mengalami penurunan fungsi fisiologis dari organ. Hal ini akan menyebabkan orang yang lebih tua akan memiliki lebih banyak masalah kesehatan dibandingkan dengan yang berusia muda banyak penyakit yang dapat menyerang suatu individu (Esme, 2019).

Tabel 5 Karakteristik Responden Penelitian (N=130)

No	Variabel	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	59	45,3%
	Perempuan	71	54,7%
2	Usia		
	<30 Tahun	54	41,5%
	>30 Tahun	76	58,5%

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan didapatkan dari perbandingan nilai persepsi pasien terhadap pelayanan yang didapatkan di RSUD Ir Soekarno dengan harapan pasien terhadap pelayanan di RSUD Ir Soekarno. Apabila nilai persepsi > harapan, maka pasien dapat dinyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Persentase Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Puas	101	77,6%
Tidak Puas	29	22,4%

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini, 77,6% responden puas dengan pelayanan yang didapatkan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno. 22,4% responden tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno. Temuan ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang mendapatkan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian suatu Instalasi Farmasi masih belum 100% puas diantaranya pada penelitian di Kabupaten Manggarai pada Tahun 2018 terkait kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian mendapatkan hasil kepuasan pasien sebesar 77,16% puas dan 22,8% tidak puas (Kurniawan, 2018). Ketidakpuasan pasien pada pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas farmasi disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya kurangnya ketanggapan petugas, kurangnya kehandalan petugas, kurangnya jaminan terkait pelayanan yang dilakukan oleh petugas, kurangnya empati petugas, dan kurangnya bukti langsung yang ditunjukkan petugas kepada pasien (Rositah, 2020). Untuk melihat dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir Soekarno, dilakukan perhitungan *gap* kepuasan dan

harapan antar dimensi. Hasil rerata jawaban berdasarkan dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dilihat dalam Tabel 7.

Tabel 7. Rerata Jawaban Responden Penelitian Berdasarkan Dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien (N=130)

No	Dimensi	Kepuasan	Harapan	Gap
1	Ketanggapan			
	a. Petugas farmasi merespon dengan baik ketika anda disuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat			
	b. Petugas farmasi mampu mendengarkan dan menyelesaikan keluhan anda			
	c. Petugas farmasi merespon dengan baik dalam menjawab pertanyaan pasien	4,67	4,64	0,03
	d. Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan resep yang dilakukan pelayanan petugas farmasi			
	e. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien			
	f. Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham			
2	Kehandalan			
	a. Pasien dilayani sesuai nomor urut			
	b. Petugas farmasi mampu memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti			
	c. petugas farmasi mampu memberikan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat dengan jelas	4,57	4,75	- 0,18
	d. petugas farmasi mampu memberikan informasi tentang penyimpanan obat yang digunakan pasien dengan jelas			
	e. petugas farmasi menuliskan cara pemakaian di kemasan dengan jelas			
	f. Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti			
3	Jaminan			
	a. Obat di Instalasi farmasi rumah sakit IR. Soekarno, Sukoharjo lengkap			
	b. petugas farmasi bersikap sopan, ramah dan perhatian dalam melayani anda			
	c. Petugas farmasi menyerahkan obat dalam kondisi baik kepada pasien	4,45	4,65	- 0,20
	d. Petugas farmasi memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter			
	e. petugas kefarmasian memberikan obat yang terjamin kualitasnya			
	f. Petugas farmasi Kembali mencocokkan nomor resep dengan nama pasien saat menyerahkan obat			
4	Empati			
	a. Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien			
	b. Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta			
	c. Petugas farmasi berikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	4,75	4,65	0,10
	d. Petugas farmasi paham tentang kebutuhan dan keinginan pasien			
	e. Petugas perhatian terhadap pasien dan pendamping			
	f. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi			
5	Bukti Langsung			
	a. Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi			
	b. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu			
	c. Ketersediaan tempat pembuangan sampah	4,27	4,69	- 0,42
	d. Kelengkapan fasilitas (tempat duduk memadai, toilet, sirkulasi udara yang baik)			
	e. Apotek berada di tempat strategis			
	f. Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi			

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menilai kepuasan pasien pada respon petugas saat diminta mengulangi kembali terkait penjelasan penggunaan obat, kesediaan petugas untuk mendengarkan serta memberikan solusi pada masalah kesehatan pasien, kecepatan dalam penyerahan obat saat pasien melakukan tebus obat, tanggapan yang baik dan sigap pada keluhan yang disampaikan pasien serta tanggapan positif pada saat pasien merasa kurang paham pada informasi obat yang diresepkan. Berdasarkan perhitungan *gap* rerata kepuasan dan harapan pada dimensi ketanggapan, kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Ir. Soekarno sudah memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan (0,03). Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien merupakan salah satu indikator yang dapat meningkatkan persepsi pasien tentang kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Instalasi Farmasi dalam melakukan pelayanan (Kashkoli, 2017; Man, 2019).

Dimensi kehandalan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan terhadap suatu pelayanan (Man, 2019). Sebuah studi di Kenya mendapatkan dimensi kehandalan merupakan penentu kepuasan pelanggan pada suatu pelayanan (Chege, 2021). Pada penelitian ini, dimensi kehandalan (*reliability*) dinilai dari kehandalan petugas melayani pasien sesuai dengan nomor antrian, kemampuan petugas menyampaikan informasi mengenai obat yang diresepkan pada pasien dengan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh pasien, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi mengenai aturan pakai, efek samping, serta fungsi obat dengan jelas, dan kemampuan petugas menuliskan cara pemakaian obat pada kemasan dengan jelas. Berdasarkan hasil perhitungan *gap*, pada dimensi kehandalan kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno belum memenuhi harapan pasien (-0,18).

Dimensi jaminan menilai suatu pelayanan dari pengetahuan tentang pelayanan yang akurat. Keterampilan petugas yang mampu memberi penjelasan terkait pengobatan yang akurat akan mengembangkan rasa percaya diri pasien untuk sembuh (Rizal, 2021). Pada penelitian ini dimensi jaminan (*assurance*) dinilai dari kelengkapan obat yang terdapat di RS Ir Soekarno, sikap ramah, sopan serta perhatian petugas saat melayani pasien, kondisi obat yang diserahkan, kesesuaian obat yang diberikan dengan resep dokter, jaminan kualitas obat yang baik, dan pengecekan kembali oleh petugas untuk mencocokkan nama pasien dengan nomor resep saat penyerahan obat. Pada dimensi ini, kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno belum memenuhi harapan dari responden (-0,20).

Saat pasien mendapatkan perhatian pada keluhan dan kebutuhan pengobatannya oleh petugas, maka kepuasan pasien pada suatu pelayanan akan terbentuk. Perhatian yang diberikan secara psikologis berhubungan dengan rasa puas pasien terhadap suatu pelayanan (Rizal, 2021). Pada penelitian ini dimensi empati (*Empathy*) dinilai dari keramahan dan kesabaran petugas saat melayani resep pasien, informasi yang diberikan petugas terkait obat tanpa diminta, keadilan petugas dengan tidak pilih-pilih pada pasien, pemahaman petugas terkait kebutuhan dan keinginan pasien, perhatian petugas pada pasien dan pendamping pasien, serta keamanan privasi pasien yang selalu dijaga oleh petugas farmasi. Pada dimensi empati, kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno sudah memenuhi harapan pasien (0,10).

Sarana fasilitas pendukung dan penampilan petugas yang digunakan untuk melayani pasien dapat menimbulkan kesan yang mudah diingat oleh pasien. Kondisi nyaman dan menyenangkan akan dirasakan pasien jika mendapatkan pelayanan dari petugas yang memperhatikan penampilannya dan juga berada di tempat yang memiliki fasilitas memadai (Man, 2019). Pada penelitian ini, dimensi bukti fisik (*tangible*) ditinjau melalui penilaian pasien pada kebersihan dan kerapian dari pakaian petugas kefarmasian, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat pembuangan sampah pada ruang tunggu, kelengkapan fasilitas seperti toilet, sirkulasi udara yang baik, letak Instalasi Farmasi yang strategis, dan tempat duduk yang memadai. Pada dimensi bukti fisik, kepuasan pasien belum memenuhi harapan pasien (-0,42).

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier. Berdasarkan hasil pada penelitian ini, uji regresi linier dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier

Variabel Bebas	Koefisien Regresi B	sig	Keterangan
Konstanta	106,335		
Ketanggapan	-0,195	0,003	Signifikan
Kehandalan	-0,129	0,068	Tidak Signifikan
Jaminan	-0,106	0,162	Tidak Signifikan
Empati	0,395	0,000	Signifikan
Bukti Langsung	-0,149	0,031	Signifikan

Adjusted R Square = 0,197
Uji F sig = 0,000

Pada penelitian ini, pada uji F didapatkan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini dapat diartikan jika dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung berpengaruh secara simultan pada kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno. Konstanta pada penelitian ini bernilai positif (106,335). Interpretasi dari nilai konstanta yang didapatkan adalah 5 dimensi pada variabel bebas memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis regresi linier yang didapatkan maka dapat dibuat persamaan regresi :

$$\text{Kepuasan} = 106,335 - 0,195KT - 0,129KH - 0,106JA + 0,395EM - 0,149BU + e.$$

Hubungan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan, memiliki nilai koefisien negatif (-0,195). Temuan ini dapat diartikan jika petugas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno tidak memiliki ketanggapan yang baik, maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Hasil uji t menunjukkan terdapat hubungan secara statistik pada dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno ($p=0,003$), sehingga dimensi ketanggapan berpengaruh pada kepuasan pasien di RSUD Ir Soekarno. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pelayanan di Rumah Sakit (Kashkoli, 2017; Rizal, 2021; Rositah, 2020).

Pada dimensi kehandalan, didapatkan nilai koefisien regresi negatif (-0,129). Hal ini dapat diartikan jika petugas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno tidak memiliki kehandalanyang baik, maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Berdasarkan hasil uji t, tidak terdapat hubungan bermakna secara statistik antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Intalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno ($p=0,068$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di Rumah Sakit (Pangerapan, 2018; Utami, 2019).

Pada penelitian ini dimensi jaminan memiliki nilai koefiesn regresi negatif (-0,106). Artinya, jika petugas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno tidak memiliki dimensi jaminan yang baik, maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Berdasarkan hasil uji t, tidak terdapat hubungan bermakna secara statistik antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno ($p=0,162$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di Rumah Sakit (Pangerapan, 2018; Utami, 2019).

Pada dimensi empati nilai koefisien regresi bernilai positif (0,395). Temuan ini dapat diartikan, semakin baik empati petugas kefarmasian maka akan semakin baik pula nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno. Berdasarkan hasil uji t terdapat hubungan bermakna secara statistik antara dimensi empati dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno ($p<0,001$), sehingga dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Ir Soekarno. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang mendapatkan hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien (Nurhasma, 2021; Rositah, 2020).

Pada dimensi bukti langsung koefisien regresi bernilai negatif. Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa jika petugas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno tidak memiliki dimensi bukti langsung yang baik, maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Berdasarkan hasil uji t, didapatkan hubungan bermakna secara statistik pada dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno ($p=0,031$) sehingga dimensi bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Ir Soekarno. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang mendapatkan hubungan antara dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien (Nurhasma, 2021; Rizal, 2021; Rositah, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat dibuat suatu simpulan, tingkat kepuasan pasien RSUD Ir Soekarno pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno adalah 77,6% puas, 22,4% tidak puas. Berdasarkan pada perhitungan rerata jawaban responden, kepuasan pada dimensi ketanggapan dan empati sudah memenuhi harapan responden. Berdasarkan hasil uji regresi linier, dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Ir Soekarno adalah dimensi ketanggapan ($p=0,003$), dimensi empati ($p<0,001$), dan dimensi bukti langsung ($p=0,031$).

PERSANTUNAN

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak RSUD Ir Soekarno yang sudah membantu melancarkan jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03), 1–6.
- Bahem, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma. *Fakultas Kedokteran Dan Ilmu-Ilmu Kesehatan Univ Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.*, 93(1), 259.
- Chege, C. N. (2021). Examining the influence of service reliability on customer satisfaction in the insurance industry in Kenya. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 10(1), 259–265. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i1.1025>
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 10(1), 14–25. <https://doi.org/10.22146/jmpf.45917>
- Esme, M. (2019). Infections in the Elderly Critically-III Patients. *Frontiers in Medicine*, 6(June), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fmed.2019.00118>
- Kashkoli, A. (2017). Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 728–736. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-07-2016-0098>
- Kemendes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, 2016.
- Kurniawan, K. Y. (2018). Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai. *Jakarta, Sinar Grafika*, h 2-3.
- Man, N. (2019). The Effect Of Tangibles, Responsiveness, And Reliability On Customer Satisfaction Of Delivery Services. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(5), 86–92. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v6i5p113>
- Matsuroh. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nurhasma, N. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Pangerapan, D. T. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Rinaldi, S. F. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Rizal, F. (2021). Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction : A Study At Physiotherapy Unit PKU Muhammadiyah Hospital Of Yogyakarta, (04), 75–79.
- Rositah, R. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pasien rawat jalan poligigi di RS UNS, 68(1), 1–12. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003>
<https://doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- RSUD Ir Soekarno. (2019). Profil RSUD Ir Soekarno 2019.
- Utami, S. A. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), 54–61. <https://doi.org/10.23917/pharmacon.v14i2.5990>