

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RS TNI AU DR. M. SALAMUN

Crisnawati Heryanadi¹, Ergi Septi Hardian², Moh. Rizky Adriansyah³
Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2,3}
crisnawatiheryanadi3@gmail.com¹, ergiseptihardian@gmail.com²,
mr.adriansyah7@gmail.com³

Received: 27-09-2021
Revised : 10-12-2021
Accepted: 18-12-2021

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dan pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dia peroleh sama atau melebihi apa yang dia harapkan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian depo rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun Bandung periode april - mei 2021.

Metode: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kepuasan ini dinilai dari memberikan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien kemudian dianalisis dengan cara deskriptif. Pengambilan sampel data melalui kuesioner sebanyak 75 responden pasien periode April hingga Mei 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien depo rawat jalan periode April hingga Mei 2021.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian persepsi tingkat kepuasan terbesar ada pada dimensi penampilan (*tangible*) 72% dengan parameter kepuasan tertinggi pada penampilan dan fasilitas apotek rumah sakit diluar maupun di dalam, dimensi jaminan (*assurance*) 70%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 67%, dimensi empati (*emphaty*) 66%, sedangkan parameter kepuasan terendah ada pada dimensi keandalan (*reliability*) 65% pada prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti.

Kesimpulan: Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun Bandung secara keseluruhan sebesar 68% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan kefarmasian; rawat jalan.

Abstract

Background: Patient satisfaction is the patient's perception that his expectations have been met or exceeded, and the patient will feel satisfied if the health service performance he gets is the same or exceeds what he expects.

Objective: This study aims to determine how to evaluate the

satisfaction level of outpatients with outpatient pharmacy services at the outpatient depot at the pharmacy installation of the TNI Air Force Hospital, dr. M. Salamun Bandung period April - May 2021.

Methods: *This type of research is quantitative with a descriptive approach. This satisfaction is assessed by giving a questionnaire to the patient or the patient's family and then analyzed by descriptive method. Data sampling through questionnaires consisted of 75 patient respondents from April to May 2021. The population in this study were outpatient depot patients from April to May 2021.*

Results: *Based on the results of the research, the perception of the greatest level of satisfaction is in the appearance dimension (tangible) 72% with the highest satisfaction parameter on the appearance and hospital pharmacy facilities outside and inside, the dimension of assurance (assurance) 70%, the dimension of responsiveness (responsiveness) 67%, dimension of empathy (emphaty) 66%, while the lowest satisfaction parameter is on the dimension of reliability (reliability) 65% in the service procedure is not complicated and easy to understand.*

Conclusion: *The average percentage level of satisfaction of outpatients at the TNI Air Force Hospital, dr. M. Salamun Bandung as a whole by 68% with the classification of satisfaction is satisfied.*

Keywords: *patient satisfaction; pharmaceutical services; outpatient.*

**Correspondent Author: Crisnawati Heryanadi
Email: crisnawatiheryanadi3@gmailcom*



PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ([Indonesia](#), 2009). Menurut Permenkes No 30 tahun 2014 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 ([Depkes](#), 2014).

Menurut Permenkes No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian ([KemenKes](#), 2016). Kepuasan Pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dan pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dia peroleh sama atau melebihi apa yang dia harapkan ([Kosnan](#), 2020). Sementara menurut ([Andriani](#), 2018), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Telah membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

kepuasan pasien dan pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien (Elnita, 2020).

Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Standar waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah ≤ 60 menit, dan standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah ≤ 30 menit. Kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dan terdapat pengaruh antara keramahan petugas terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai (Yaqin, 2017). Penelitian yang dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan serta keramahan petugas instalasi farmasi. Mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari lima aspek yakni, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangibles*) (Burhanuddin, 2016).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lusy Andriani (2018), dengan judul tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas alak kota kupang menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap dimensi jaminan dan empati (84%), dimensi ketanggapan (82%), dimensi penampilan (80%), dan untuk dimensi kehandalan (79%).

Pentingnya Penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi lima dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *emphaty*, dan mengetahui hubungan antara karakteristik responden (umur, dan jenis kelamin) terhadap tingkat kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu analisis data secara mendalam dalam bentuk angka dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang bertujuan untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian depo rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun Bandung periode april - mei 2021.

Populasi dari penelitian ini adalah pasien maupun keluarga pasien yang datang menebus resep di instalasi depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun yang berjumlah 300 kuesioner responden. Pengambilan sampel secara *purposive* dengan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Sebagai kriteria inklusi pasien berumur 18-60 tahun, pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik, pasien bersedia mengisi kuesioner. Sebagai kriteria eksklusi pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut, pasien lanjut usia (lebih dari 60 tahun), pasien tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik.

Penentuan besar sampel dapat dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar Sampel

d = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan.(10%)

Diketahui:

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

$$N = 300$$

$$e = 10\% \longrightarrow 0,1$$

Ditanyakan:

$$n = ?$$

Jawaban:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + (300 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3}$$

$$n = 75$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 kuesioner responden.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dari kuesioner dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu berdasarkan dengan skala *Likert* dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi dibagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator.

Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya.

Berikut adalah tabel uji validitas kuesioner dengan menggunakan SPSS 25:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Butir Instrumen Variabel Y	r Hitung (Pearson Correlation)	r Tabel	Nilai Signifikan	Keterangan
1	V1	0,408	0,227	0	Valid
2	V2	0,483		0	Valid
3	V3	0,441		0	Valid
4	V4	0,596		0	Valid
5	V5	0,331		0,04	Valid
6	V6	0,579		0	Valid
7	V7	0,43		0	Valid
8	V8	0,525		0	Valid
9	V9	0,525		0	Valid
10	V10	0,561		0	Valid
Jumlah Item Valid				10	
Jumlah Item Tidak Valid				0	

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil *Pearson Correlation* dibandingkan dengan r tabel, taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Lihat tabel r Product Moment sesuai dengan jumlah data (n=75). Maka r tabel yang didapat sebesar 0,227. Dari analisis data diatas, semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir instrumen dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran (Sirait, 2019). Uji reliabilitas dengan alternatif jawaban lebih dari dua maka digunakan uji *Cronbach Alpha*. Kemudian nilai alpha dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.633	10

Sumber referensi data tabel: diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan hasil tabel 2 di atas, uji reliabilitas, angka *Cronbach Alpha* yang didapat sebesar 0.633. angka tersebut lebih besar dari nilai minimal *Cronbach Alpha* yaitu 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dikatakan reliabel atau handal.

Teknik Analisis Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif yaitu berdasarkan dengan skala *likert*.

Kegiatan analisis data dengan cara berikut ini:

1. *Scoring*, adalah pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif (Trisnawati, 2020). Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:
 - a. Skor 1 untuk jawaban Tidak Puas.
 - b. Skor 2 untuk jawaban Kurang Puas.
 - c. Skor 3 untuk jawaban Cukup Puas.
 - d. Skor 4 untuk jawaban Puas.
 - e. Skor 5 untuk jawaban Sangat Puas.
2. *Tabulating*, adalah pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung, dijumlahkan dan disajikan dalam bentuk tabel (Henny, 2019). Pengukuran evaluasi tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan) dengan menggunakan rumus:

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan *range* skala evaluasi tingkat kepuasan pasien (responden):

Tabel 3. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan Pasien	Nilai Skala Peringkat
1.	Tidak Puas	0% - 20%

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

2.	Kurang Puas	21% - 40%
3.	Cukup Puas	41% - 60%
4.	Puas	61% - 80%
5.	Sangat Puas	81% - 100%

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien adalah ciri-ciri atau kekhasan dari seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang lainnya (Oroh, Rompas, & Pondaag, 2014). Adapun karakteristik pasien disini spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, dan jenis kelamin. Distribusi pasien di rumah sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

Berdasarkan Umur

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun berdasarkan umur responden (tabel 4).

Tabel 4. Persentase Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur di Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun

Umur Pasien	Pasien	Keluarga pasien	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	4	5	9	12
26 – 35 Tahun	13	13	26	35
36 – 45 Tahun	10	7	17	23
46 – 55 Tahun	5	12	17	23
56 – 65 Tahun	3	3	6	8
	35	40	75	100
	47	53	100	

Sumber referensi data tabel: diolah oleh Penulis (2021)

Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun berdasarkan jenis kelamin responden (tabel 5).

Tabel 5. Persentase Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun

Umur Pasien	Pasien	Keluarga pasien	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	22	18	40	53
Laki-laki	13	22	35	47
Total	35	40	75	100
	47	53	100	

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, dan pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dia peroleh sama atau melebihi apa yang dia harapkan (Marpaung, 2019). Telah membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun*

pasien. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti nyata.

Keandalan/reliability

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat ([Bandu, Rumapea, & Kolondam](#), 2018). Kinerjanya harus sesuai dengan harapan pasien tanpa ada kesalahan.

Tabel 6. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan Indikator Keandalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung Periode April - Mei 2021

No.	Ukuran Deskriptif Keandalan atau <i>reliability</i>	Skor diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi obat dengan mudah dimengerti.	251	375	67	Puas
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti.	239	375	64	Puas
	Jumlah	490	750	65	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Ketanggapan/responsiveness

Ketanggapan adalah kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan ([Rakhmawati & Bismantara](#), 2020).

Tabel 7. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan Indikator Ketanggapan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung Periode April - Mei 2021

No.	Ukuran Deskriptif Ketanggapan / <i>responsiveness</i>	Skor diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Kecepatan pelayanan obat di Apotek rumah sakit.	240	375	64	Puas
2.	Kemampuan tenaga farmasis untuk cepat dan tanggap menangani keluhan pasien seputar obat.	265	375	71	Puas
	Jumlah	505	750	67	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Jaminan/assurance

Jaminan adalah kemampuan petugas farmasi dalam keterampilan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya ([Nufus, Prabandari, & Santoso](#), 2021).

Tabel 8. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan Indikator Jaminan di

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

**Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung
Periode April - Mei 2021**

No	Ukuran Deskriptif Jaminan / <i>assurance</i>	Skor diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	245	375	65	Puas
2.	Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat dengan benar dan lengkap.	277	375	74	Puas
	Jumlah	522	750	70	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Empati/*emphaty*

Empati adalah kepedulian farmasi untuk memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial dan memahami kebutuhan pasien (Megasari, 2017).

**Tabel 9. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan Indikator Empati di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung
Periode April - Mei 2021**

No	Ukuran Deskriptif Empati / <i>emphaty</i>	Skor diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.	241	375	64	Puas
2.	Petugas memberikan perhatian khusus dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat.	257	375	69	Puas
	Jumlah	498	750	66	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Penampilan/*tangible*

Penampilan adalah kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien, meliputi penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih dan nyaman, dan kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan serta ketersediaan informasi tentang obat (Megasari, 2017).

**Tabel 10. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan Indikator Penampilan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung
Periode April - Mei 2021**

No.	Ukuran Deskriptif Penampilan/ <i>tangible</i>	Skor diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di apotek rumah	266	375	71	Puas

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

sakit.				
2. Tampilan dan fasilitas apotek rumah sakit di luar maupun di dalam.	272	375	73	Puas
Jumlah	538	750	72	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

Tabel 11. Rata-rata Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Depo Rawat Jalan Berdasarkan 5 Indikator Secara Keseluruhan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung Periode April - Mei 2021

Indikator	Skor Persentase	Klasifikasi Kepuasan
Keandalan	65	Puas
Ketanggapan	67	Puas
Jaminan	70	Puas
Empati	66	Puas
Penampilan	72	Puas
Jumlah	340	
Rata-rata	68	Puas

Sumber referensi data tabel: Diolah oleh Penulis (2021)

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien adalah ciri-ciri atau kekhasan dari seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang lainnya (Oroh et al., 2014). Adapun karakteristik pasien disini spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, dan jenis kelamin. Distribusi pasien di Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

a. Berdasarkan Umur

Tabel 4 di atas menunjuk bahwa persentase tertinggi pada umur 26-35 tahun (35%) dan terendah pada umur 56-65 tahun (8%). Menurut who di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan adalah kelompok umur lima tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Sedangkan masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan dalam arti mengantar kebanyakan umur produktif (15-55 tahun). Teori yang dikemukakan lavaro, kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden terdapat jumlah responden perempuan lebih banyak (53%) dari laki-laki (47%), dan juga dari 75 responden dengan kriteria keluarga pasien lebih banyak (53%) dari pasien (47%). Hal ini terlihat bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki menurut Pennebaker, menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui dan pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dia peroleh sama atau melebihi apa yang dia harapkan (Subekti, 2009). Telah

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti nyata.

a. Keandalan

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa *persentase* terendah 64% pada indikator prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti, hal ini karena untuk mempersingkat waktu dalam pelayanan dilihat dari jumlah banyaknya pasien. Namun secara umum pada indikator ini pasien merasa puas terhadap keandalan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 65% sehingga perlu dipertahankan atau ditingkatkan.

b. Ketanggapan

Tabel 7 di atas menunjukkan *persentase* terendah adalah 64% pada kecepatan pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit, hal ini disebabkan karena petugas pada ruangan hanya berjumlah 1 orang sehingga petugas hanya fokus terhadap penyiapan obat dilihat dari jumlah resep yang banyak.

c. Jaminan

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa *persentase* terendah adalah 65% pada indikator adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, hal ini peneliti melihat responden yang menjawab kebanyakan karena persoalan efek obat dalam tubuh sehingga dikaitkan dengan kualitas obat. Namun secara umum pada indikator ini pasien merasa puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 70% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

d. Empati

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa *persentase* terendah adalah 64% pada indikator petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, dalam hal ini dapat dimengerti karena kurangnya tenaga farmasi dan jumlah pasien yang berobat sangat banyak sehingga petugas berfokus pada pelayanan resep saja. Tetapi secara umum pada indikator ini pasien merasa puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 66% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

e. Penampilan

Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa *persentase* terendah sebesar 71% pada indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di apotek rumah sakit, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien dan setiap pagi, siang, dan sore selalu dibersihkan oleh pihak kebersihan. Tetapi secara umum pada indikator ini pasien merasa puas terhadap tampilan kebersihan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 72% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

f. Rata-rata Berdasarkan 5 Indikator Secara Keseluruhan

Tabel 11 di atas menunjukkan rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. M. Salamun Bandung secara keseluruhan adalah 68% dengan klasifikasi puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian depo rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun Bandung menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar ada pada dimensi penampilan (*tangible*) 72% dengan parameter kepuasan tertinggi pada penampilan dan fasilitas apotek rumah sakit diluar maupun di dalam, dimensi jaminan

(assurance) 70%, dimensi ketanggapan (responsiveness) 67%, dimensi empati (emphaty) 66%, sedangkan parameter kepuasan terendah ada pada dimensi keandalan (*reliability*) 65% pada prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti. *Persentase* rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI Angkatan Udara dr. M. Salamun Bandung secara keseluruhan sebesar 68% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Jadi hasil riset diatas membuktikan bahwa dalam penelitian ini nilai yang terendah ada pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 65% dan disarankan kepada petugas instalasi farmasi rawat jalan atau rawat inap untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan disiplin, sopan, ramah, dan bertanggung jawab sesuai standar yang berlaku di rumah sakit tersebut dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan kesehatan masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Andriani, Lusy. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang*. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Bandu, Sulastri, Rumapea, Patar, & Kolondam, Helly. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(55).
- Burhanuddin, Nurfardiansyah. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *PERENNIAL*, 12(1), 41–46.
- Depkes, R. I. (2014). Peraturan menteri kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. *Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.(5).
- Elnita, Eel. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perspektif Humanistik Apoteker Terhadap Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kefarmasian di RSUD Arosuka Kabupaten Solok*. Universitas Andalas.
- Henny, Susanty. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Poliklinik Kesehatan Akademi Militer Periode Maret 2019*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
- Indonesia, RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- KemenKes, R. I. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jakarta: Kementrian Kesehatan*.<https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30019>
- Kosnan, Wilhelmina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Marpaung, Oktalya. (2019). *Hubungan Pelayanan KB Dengan Kepuasan Akseptorkb Suntik di Klinik Siti Amna Amd. Keb Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Megasari, Elly. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri. *Java Health Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.1210/jhj.v4i2.260>
- Nufus, Izzatun, Prabandari, Sari, & Santoso, Joko. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyanten*. DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama.
- Oroh, Merryani E., Rompas, Sefti, & Pondaag, Linnie. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU Dr. M. Salamun

<https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>

- Rakhmawati, Elly, & Bismantara, Lintang. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri. *Java Health Journal*, 7(1).<https://doi.org/10.1210/jhj.v7i1.337>
- Sirait, Sarida. (2019). Motivasi Sebagai Faktor Peningkatan Kinerja Kepolisian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 2(1), 167–177. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v2i1.90>
- Subekti, Dede. (2009). *Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (bp) umum puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*. Universitas Diponegoro.
- Trisnawati, Dian. (2020). Description of Pharmaceutical Services Quality and Outpatient Satisfaction in Pharmacy Installation of PKU Muhammadiyah Cepu Hospital. *VISI KES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2). <https://doi.org/10.33633/visikes.v19i2.4022>
- Yaqin, Achmad Ainul. (2017). *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten tuban*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).