

Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal	Vol. 4 No. 1	Edition: April 2021 - November 2021
	http://ejournal.delihsada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 05 Oktober 2021	Revised: 15 Oktober 2021	Accepted: 16 Oktober 2021

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEH RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING TAHUN 2021

Anggun Syafitri¹, Jon Piter Sinaga², Putri Ayu Yessy Ariescha³
 Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
 e-mail : anggunnya09@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is a leading indicator of service success that affects satisfaction in pharmaceutical services. If the service is in accordance with expectations, of course the quality of service is considered good and satisfactory, otherwise the service received is not satisfactory then the quality of service is considered bad. The purpose of this study was to analyze the relationship of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the satisfaction of outpatients of Sembiring general hospital. The type of research used mix methods with cross sectional design on quantitative research and sequential explanatory strategy on qualitative research. The population were 1160 people, with a sample of 92 people obtained using purposive sampling. Data collection in quantitative research by means of questionnaire dissemination while in qualitative research by way of indept interview. The results of the study obtained variables related to the satisfaction of outpatients of sembiring general hospitals, namely: Physical evidence (p value = 0.003), Reliability (p value = 0.001), Responsiveness (p value = 0.003), Guarantee (p value = 0.005), and Empathy (p value = 0.000). The results in depth interview found that the variable most associated with patient satisfaction was empathy. It is recommended to The Outpatient Pharmacy of Sembiring General Hospital to maintain a good quality of service and continue to improve the quality of service to patients.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Pharmacy

1. PENDAHULUAN

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu dari banyak bagian atau divisi dari rumah sakit, ia mempunyai pengaruh yang sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasonal total rumah sakit,

disebabkan hubungan timbal baliknya dengan saling tergantungnya pelayanan-pelayanan lain pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Nurmiwiyati, 2020).

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas suatu produk/jasa akan berpengaruh

pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pasien setelah terjadinya proses pembelian. Apabila pasien merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama (Nurmiwiyati, 2020).

Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan yang perlu diselenggarakan sesuai standar guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan yang diberikan oleh unit farmasi rumah sakit merupakan komponen vital dari sistem perawatan kesehatan institusi (Ayele, 2019).

Menurut Martines (2017) dalam penelitiannya, faktor yang memprediksi kepuasan pasien yang datang ke instalasi rawat jalan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh apoteker - khususnya, penyediaan informasi, penyelesaian keraguan, perhatian pribadi, dan waktu yang diberikan kepada pasien. Karakteristik fasilitas, seperti kondisi ruang tunggu atau penunjuk arah, tidak berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan. Temuannya memberikan peta jalan bagi penyedia layanan kesehatan, yang menunjukkan aspek mana yang harus diprioritaskan untuk memiliki dampak terbesar pada kepuasan pasien secara keseluruhan.

Ayele (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa ada beberapa bukti yang menunjukkan hubungan antara pengalaman kesehatan pasien dan kepuasan. Dalam hal ini, waktu tunggu, ketersediaan obat,

modalitas pembayaran, dan penilaian status kesehatan adalah faktor yang sering dilaporkan. Meskipun mungkin ada variasi di antara pengaturan, ketersediaan obat dapat menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sembiring, terdapat 10 pasien dari 15 pasien yang tidak puas dengan pelayanan petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sembiring. Hal ini terkait dengan sikap petugas kefarmasian yang kurang dalam memberikan informasi mengenai obat kepada pasien dan kurangnya fasilitas seperti toilet. Selain itu, kurangnya ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Sembiring, sehingga pasien harus menunggu ketersediaan obat selama beberapa hari atau kadang membeli obat di Apotek. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, sehingga nantinya dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kefarmasian di RSU Sembiring.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan *mix methods* dengan desain *cross sectional* pada penelitian kuantitatif dan strategi *sequential explanatory* pada penelitian kualitatif. Jumlah populasi sebanyak 1160 orang, dengan jumlah sampel 92 orang yang diperoleh dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian

kuantitatif dengan cara penyebaran kuisioner sedangkan pada penelitian kualitatif dengan cara *indepth interview*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua bulan Maret s/d April 2021.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden dijelaskan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak (60,9%). Berdasarkan pendidikan responden tertinggi SMA (46,7%). Mayoritas Pekerjaan responden yaitu petani (39,1%).

2. Distribusi Frekuensi

Pada variabel bukti fisik yang menyatakan baik (56,5%), sementara yang menyatakan kurang baik (43,5%). Pada variabel kehandalan yang menyatakan baik (55,4%), sementara yang menyatakan kurang baik (44,6%). Pada variabel daya tanggap yang menyatakan baik (56,5%), sementara yang menyatakan kurang baik (43,5%). Pada variabel Jaminan yang menyatakan baik (60,9%), sementara yang menyatakan kurang baik (39,1%). Pada variabel empati yang menyatakan baik (66,3%), sementara yang menyatakan kurang baik (33,7%).

Berdasarkan variabel kepuasan pasien yang menyatakan puas (39,1%) sementara yang menyatakan kurang puas (60,9%).

3. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum Sembiring tahun 2021, dengan nilai $p = 0.003 < 0.05$.

Menurut Parasuraman dalam Megawati (2015) Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan fasilitas fisik yang langsung dapat dirasakan oleh pasien.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda (2018) di Rumah Sakit Dr.M.Djamil Padang dimana terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan Handayani dalam Megawati (2015) menunjukkan bahwa dari pelayanan apotek ditiga kota di Indonesia kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan dan mutu merupakan dimensi *tangible* yang dipersepsikan baik oleh sebagian besar konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa bukti fisik berkaitan dengan kepuasan farmasi rawat jalan oleh karena dari pertanyaan yang diajukan kepada informan, sebagian besar dari mereka puas dengan bukti fisik yang ada pada farmasi rawat jalan baik dari segi kebersihan, ruang tunggu yang luas, dan tempat duduk yang mencukupi. Hanya saja informan dengan keterbatasan fisik merasa kurang puas terkait ketersediaan toilet di ruang tunggu farmasi rawat jalan. Hasil wawancara dengan petugas farmasi bahwa ketidakterediaan toilet di ruang tunggu farmasi rawat jalan

dikarenakan keterbatasan luas ruang tunggu, sehingga toilet dilokasikan terpisah dari ruang tunggu farmasi rawat jalan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan Rensiner (2018) Dari hasil wawancara mendalam pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota merasa tidak puas terkait permasalahan kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek diantaranya kondisi ruang tunggu yang sempit dengan jumlah kursi tunggu yang kurang, sistem antrian yang masih manual, belum memakai sistem kartu antrian, proses entri data yang lama (lebih dari 15 menit), tidak tersedianya pengeras suara (mikrofon) diloket pendaftaran, poliklinik dan apotek.

4. Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembinging tahun 2021, dengan nilai $p = 0.001 < 0.05$.

Menurut Parasuraman dalam Megawati (2016) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang handal dan akurat dalam pelayanan farmasi terkait pemberian informasi obat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sa'adah (2015) dimana menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Namun penelitian ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan Gayatri (2020) dimana hasil kuesioner, nilai rerata gap yang dimiliki dimensi kehandalan yaitu 0,17. Hal ini menunjukkan masih adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa kehandalan berkaitan dengan kepuasan farmasi rawat jalan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban informan bahwa mereka puas dengan pelayanan petugas farmasi dalam hal memberikan informasi tentang cara pakai obat, efek samping, dosis, dan kegunaan obat. Meski petugas farmasi tidak menjelaskan secara langsung namun penjelasan yang tertulis di etiket sudah cukup jelas. Hasil wawancara mendalam dengan Apoteker menyatakan bahwa hal itu terjadi karena kurangnya tenaga kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan sehingga pemberian informasi mengenai obat secara langsung dilakukan hanya untuk pasien dengan kriteria tertentu saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rensiner (2018) dimana berdasarkan hasil wawancara mendalam sebagian besar informan menyatakan bahwa dalam menyerahkan obat ke pasien petugas apotik RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota tidak menjelaskan secara langsung dosis dan aturan obat pada pasien, namun informasi tertulis di kantong obat sudah cukup jelas. Hasil

wawancara mendalam terhadap petugas farmasi, dinyatakan bahwa penyampaian informasi langsung tergantung situasi dan kondisi, misalnya bila pasiennya lansia atau jenis obat yang beda aturan pakainya, misalnya sebelum makan atau malam saja, pagi saja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, Kepuasan pasien yang tinggi pada dimensi kehandalan (reliability) ini dapat terjadi karena pasien tidak mengetahui standar maupun jenis pelayanan farmasi yang menjadi haknya. Pasien sebenarnya tidak seberapa mengerti mengenai kualitas teknis dan tidak dapat menilainya dengan akurat, sehingga kualitas fungsional biasanya merupakan penentu utama dari persepsi pasien.

5. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembinging tahun 2021, dengan nilai $p = 0.003 < 0.05$.

Menurut Parasuraman dalam Megawati (2015) Daya Tanggap (*Responsiveness*) kerelaan untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat dan tepat yang ditunjukkan dengan waktu tunggu pelayanan obat yang cepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sa'adah (2015) dimana menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian

ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan Gayatri (2020) berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden, hasil nilai rerata gap dari dimensi ketanggapan yaitu $-0,27$ yang berarti bahwa pasien tidak puas dengan Daya tanggap petugas farmasi dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa kurang puas terhadap daya tanggap petugas farmasi dalam melayani pasien dikarenakan tidak dilakukan konseling kepada semua pasien. Hasil wawancara mendalam dengan Apoteker, hal ini terjadi karena jumlah apoteker yang terbatas serta pemberian konseling yang hanya dilakukan untuk beberapa pasien yang memiliki kriteria seperti pasien dengan penyakit kronis, pasien polifarmasi, pasien lansia, pasien yang menerima obat-obatan dengan range terapi sempit dan pasien ibu hamil dan menyusui.

6. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembinging tahun 2021, dengan nilai $p = 0.005 < 0.05$.

Menurut Parasuraman dalam Megawati (2016) Jaminan (*Assurance*) merupakan kepastian yang ditunjukkan oleh ketersediaan obat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2018) di Apotek Rawat Jalan Pusat Kanker Yordania

menunjukkan bahwa Jaminan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian juga dengan penelitian Marques dalam Megawati (2015) menunjukkan bahwa Jaminan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dimana jaminan menjadi aspek yang paling memuaskan pada pelayanan kefarmasian di rumah sakit Valencia Spanyol.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, semua informan merasa puas terkait dengan jaminan ketersediaan obat, kemampuan petugas farmasi dalam membantu memecahkan masalah pasien, kerahasiaan penyakit dan pengobatan pasien dan jaminan kualitas obat yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rensiner (2018), dimana Pada variabel jaminan tidak ada ditemukan permasalahan yang serius dengan pasien poliklinik rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

7. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Empati dengan kepuasan pasien farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembiring tahun 2021, dengan nilai $p = 0.000 < 0.05$.

Menurut Parasuraman dalam Megawati (2016) Empati (*Emphaty*) merupakan perhatian dengan sikap petugas yang baik, bersedia memberi tanggapan dengan baik dan cepat terhadap keluhan pasien, bersikap ramah dan sopan kepada pasien dalam memberikan obat dan

memberikan pelayanan tanpa memandang status social pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Herlinda (2017) menunjukkan bahwa Empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, dimana berdasarkan hasil olah data terdapat 66 % responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 34 % merasa kurang baik. Demikian juga dengan penelitian Sa'adah (2015) menunjukkan bahwa mutu pelayanan farmasi yang diukur dengan sikap tugas memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, semua informan menyatakan puas dengan sikap petugas farmasi rawat jalan rumah sakit umum sembiring. Hasil wawancara dengan petugas farmasi rawat jalan menyatakan bahwa dalam hal melayani pasien petugas farmasi selalu memberikan yang terbaik sesuai dengan motto rumah sakit umum sembiring yaitu "Pelayanan Terbaik adalah Pengabdian Kami".

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Rensiner (2018), dimana Pada variabel empati menunjukkan hasil bahwa lebih dari separoh responden menyatakan setuju dengan pernyataan penyampaian informasi petugas. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan perhatian dan kepedulian dokter, motivasi perawat. Namun sebagian besar responden kurang setuju dengan pernyataan penjelasan petugas apotik.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Muhammad Majid. 2018. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab. Pakistan: doi:10.3390/ijerph15122914.
- Ayele, Yohanes, dkk. 2020. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors public hospitals, Eastern Ethiopia. Ethiopia : DOI 10.1177/2050312120922659.
- Gayatri, Citraningtyas, dkk. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. Tahuna: ISSN-e : 2443-2946.
- Herlinda Sukamto.2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. Makassar: Skripsi.
- Linda Eka. Dachriyanus. Nilda, Tri Putri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Fakultas Farmasi.Padang :Universitas Andalas. ISSN (Online) 2442-8795.
- Martines-López-de-Castro, Noemí. Álvarez-Payero, Miriam. terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Sembiring.
- Variabel yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah variabel empati (Emphaty).
- Martin-Vila, Alicia. Samartín-Uncha, Marisol. et al. 2016. Factor Associated With Patient Satisfaction in an Outpatient Hospital Pharmacy. Spain:Pharmacy Department, EOXI, Vigo, Spain. European Journal of Hospital Pharmacist.
- Megawati, T. Hariyanto, and A. T. Rachmi.2016. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Jawa Timur: Peran Kepesertaan Asuransi, J. Apl. Manaj., vol. 14, no. 1, pp. 147–160, 2016, <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16>.
- Nurmiwiyati. DS, Amalia. Aritonang, MGS. Kosasih. 2020. Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang: Program Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila: Jakarta. e-ISSN
- Sa'adah, T. Hariyanto, and F. Rohman. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai.J. Apl. Manaj., vol. 13, no. 1, pp. 65–76.

Rensiner, dkk. 2018. Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan

rsud dr. Achmad darwis. Padang : Universitas Andalas. ISSN (Online) 2615-1138.