



## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK “X” DEPOK JAWA BARAT

Yulianti\*, Neneng Firda Yulistia, Anggi  
 Politeknik Kesehatan Genesis Medicare, Depok, 16454, Indonesia

<p><b>ARTICLE INFORMATION</b></p>	<p><b>A B S T R A C T</b></p>
<p>*Corresponding Author                  Yulianti                  E-mail: <a href="mailto:julay.maria@gmail.com">julay.maria@gmail.com</a></p>	<p><i>Service of Hospital and satisfaction patient are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other which is can be services provided are better or worse. It is very influenced by every officer in providing services, in other words, services that can be satisfying are services carried out based on applicable provisions and can understand what is demanded by community. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical installation services at Mother and Children Hospital “X” in Depok City West Java. This study uses a quantitative descriptive method, namely research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services which is examined using a questionnaire and analyzed with the cross sectional test using microsoft excel 2013. The population in this study were all outpatients who took medication at the Mother and Children Hospital “X”, Depok City, West Java. The research sample taken by quota sampling is as many as 87 people.</i></p> <p><i>The results of research on the level of patient satisfaction at the Mother and Children Hospital “X” Pharmacy Installation, Depok City, West Java show that the category of the greatest satisfaction level is the responsiveness dimension of 63.22%, the reliability dimension is 56.32%, the assurance dimension is 55.17%, the tangible dimension is 48.28%, and finally, the empathy dimension is 45.98% so that the average percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services at Mother and Children Hospital “X” Depok City, West Java as a whole is 53.79% with a moderately satisfied classification</i></p>
<p><i>Keywords:</i>                  Satisfacion;                  Pharmaceutical Installation;                  Hospitals</p>	<p><b>A B S T R A K</b></p> <p>Pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit ibu dan anak Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” di Kota Depok Jawa Barat. Penelitian</p>
<p>Kata Kunci:                  Kepuasan;                  Pelayanan Instalasi Farmasi;                  Rumah Sakit</p>	

	<p>ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di teliti dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji cross sectional menggunakan microsoft excel 2013. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” Kota Depok Jawa Barat. Sampel penelitian yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 87 orang.</p> <p>Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” di Kota Depok Jawa Barat menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi ketanggapan sebanyak 63,22%, dimensi kehandalan 56,32%, dimensi jaminan 55,17%, dimensi bukti langsung 48,28%, dan terakhir yaitu dimensi empati sebanyak 45,98% sehingga presentase rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” di Kota Depok Jawa Barat secara keseluruhan sebesar 53.79 % dengan klasifikasi cukup puas.</p>
<p>Manuskrip diterima: 23 08 2023                  Manuskrip direvisi: 30 08 2023                  Manuskrip dipublikasi: 27 10 2023</p>	<p><a href="http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/index">http://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/index</a>                  This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> 
	<p>Copyright © 2023 Yulianti, Neneng Firda Yulistia, Anggi</p>

## PENDAHULUAN

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Pangerapan, 2018). Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bupu

(2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat 2 kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,6), dimensi tanggapan (71,35), selanjutnya dimensi kehandalan (71), dan yang terakhir dimensi bukti nyata (69,92). Sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93) dengan klasifikasi puas (Bupu, 2018).

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Setya Bhakti merupakan salah satu rumah sakit di Depok yang memberikan pelayanan terkhusus untuk pasien ibu dan anak-anak. Rumah sakit ibu dan anak “X” memberikan pelayanan

berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS, KIS ASKES) dan umum.

Pada survey pendahuluan dan dari data rekaman resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” Kota Depok cukup banyak. Jumlah kunjungan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” per hari lebih kurang 144 pasien sehingga persediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” kurang memenuhi kebutuhan pasien. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah TTK di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” sebanyak 3 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak “X”.

Berdasarkan hal diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Setya Bhakti pada bulan September – Oktober tahun 2022.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan

pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan instrument kuisioner. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Setya Bhakti pada bulan September – Oktober tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Setya Bhakti dengan jumlah 87 orang. Kriteria Inklusi pada penelitian ini yaitu : pasien yang berusia 17 – 55 tahun, pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang menggunakan jasa Instalasi Farmasi RSIA “X” di kota Depok. Kriteria Eksklusi pada penelitian ini yaitu : pasien yang berusia di bawah 17 tahun dan diatas 55 tahun, keluarga pasien.

Teknik penarikan sampel yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *quota sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi. Pengolahan dan Penyajian data; data yang terkumpul di olah dengan menggunakan *microsoft excel 2013*. Data di sajikan dalam bentuk tabel dan presentase disertai penjelasan, selain itu dilakukan dalam bentuk tabel analisis. Karakteristik yang dilihat berupa hasil deskriptif melalui hasil

frekuensi dan distribusi dari kedua variabel Jenis kelamin, Pekerjaan, Pendidikan, Umur dan kategori kealitan pelayanan serta kepuasan pasien. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat.

## HASIL

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner kepada 87 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak "X" tergambar pada tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Variabel Penelitian**

Karakteristik	Kelompok	
	n	%
<b>Umur</b>		
17 – 25 Tahun	21	24.14
26 – 45 Tahun	43	49.43
46 – 55 Tahun	23	26.44
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	26	29.89
Perempuan	61	70.11
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Tamat SD	9	10.34
SD	24	27.59
SMP	11	12.64
SMA	31	35.63
Perguruan Tinggi/Diploma	12	13.79
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa/i	13	14.94
Ibu Rumah Tangga	31	35.63
Karyawan Swasta	34	39.08
Tidak Bekerja	9	10.34
<b>Kehendalan</b>		
Sangat Puas	49	56.32
Puas	24	27.59
Cukup Puas	14	16.09
<b>Tanggap</b>		

Sangat Puas	55	63.22
Puas	21	24.14
Cukup Puas	11	12.64
<b>Empati</b>		
Sangat Puas	40	45.98
Puas	24	27.59
Cukup Puas	23	26.44
<b>Jaminan</b>		
Sangat Puas	48	55.17
Puas	39	44.83
Cukup Puas	-	-
<b>Bukti Langsung</b>		
Sangat Puas	42	48.28
Puas	34	39.08
Cukup Puas	11	12.64

Sumber: Data Primer, 2022

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bupu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tingkat 2 kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (79,90), dimensi empati (72,6), dimensi tanggapan (71,35), selanjutnya dimensi kehandalan (71), dan yang terakhir dimensi bukti nyata (69,92). Sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang secara keseluruhan sebesar (72,93) dengan

klasifikasi puas (Bupu, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata 81 responden presentase rata-rata responden kategori dimensi kehandalan (*reliability*) pasien/responden yang sangat puas sebanyak 49 (56,32 %), pasien puas sebanyak 24 (27,59 %) dan pasien yang cukup puas sebanyak 16,09 %, hal tersebut dapat dikarenakan oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan baik dan tepat sehingga pelayanan tersebut dirasa pasien/responden sebanding dengan harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan

(*responsiveness*) diperoleh persentase rata-rata pasien sangat puas sebesar 55 (63,22 %), pasien puas sebesar 21 (24,14%), dan pasien yang cukup puas sebesar 11(12,64 %), hal ini disebabkan oleh pelayanan telah sebanding dengan harapan pasien yang mana sikap tanggap petugas dalam membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien telah terpenuhi. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) diperoleh persentase rata-rata pasien yang sangat puas sebesar 48 (55,17 %), pasien yang puas sebesar 39 (44,83 %), hal ini dapat dikarenakan oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas yang sangat sopan, dan petugas sangat menguasai pengetahuan tentang obat.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* diperoleh rata-rata persentase pasien yang sangat puas sebesar 40 (45,98 %), pasien yang puas sebesar 24 (27,59 %), dan pasien yang cukup puas sebesar 23 (26,44 %), hal ini disebabkan pelayanan yang sebanding dengan harapan para pasien yang mana pelayanan petugas dalam memberikan pemahaman akan kebutuhan dan kepentingan pasien sudah terpenuhi bagi beberapa pasien. Hal ini juga dapat membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien (Mulyani,

Fudholi and Satibi, 2021).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*) diperoleh rata-rata persentase sangat puas sebesar 42 (48,28 %), pasien yang puas sebanyak 34 (39,08 %), dan pasien yang cukup puas sebesar 11 (12,64 %), hal ini dapat dikarenakan oleh fasilitas fisik layanan yang tersedia telah memadai sehingga pelayanan sebanding dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Stevani, Putri and Side, 2018).

Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa aspek, salah satunya adalah faktor karakteristik pasien antara lain umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan, dimana umur dan pendidikan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien (Christasani, 2016).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bhakti Depok pada tahun 2022 pada dimensi *Reability* (56.32%), *Responsivines*(63.22%), *Assurance* (55.17%), *Empathy* (45.98%), dan *Tangible* (48.28%). maka terlihat

diperlukan adanya perbaikan di fasilitas Instalasi Farmasi Rumah Sakit agar dapat meningkatkan proses pelayanan serta juga meningkatkan komunikasi terapeutik dalam bentuk pemberian rasa nyaman dan membangun hubungan slaing percaya dengan penerima jasa/pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bupu, M. S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. Politeknik Kesehatan Kementrian Kupang. Available at: <http://repository.poltekeskupang.ac.id/4189/>.
- Christasani, P. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13(1), pp. 28–34.
- Mulyani, Fudholi, A. and Satibi. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), pp. 284–295. doi: 10.22146/farmaseutik.v1i1.54017.
- Pangerapan, D. P. O. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), pp. 9–18.
- Stevani, H., Putri, A. and Side, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1).