

# EVALUASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN REGULER TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA

Bintari Tri S<sup>1,\*</sup>, Nurul Huda<sup>2</sup>, Noor Haryati<sup>3</sup>

<sup>a</sup>Universitas Muhammadiyah Kudus <sup>b</sup>Universitas Muhammadiyah Kudus  
email author: bintaritri@umku.ac.id

## Abstrak

Latar Belakang: Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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. Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian jenis studi deskriptif tentang evaluasi pelayanan. Pendekatan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner (*self administered*). Dalam hal ini pengumpulan data pasien dari pasien diperoleh dari pasien rawat jalan reguler RSUD Dr. Moewardi Surakarta pada bulan februari 2021. Hasil: Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. Dr. Moewardi total adalah 84,5 %. Kesimpulan: Pasien rawat jalan reguler di RSUD Dr. Moewardi merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian apotek rawat jalan reguler.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit.

## Abstract

*Background: Pharmaceutical Service Standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical staff in providing pharmaceutical services. While Pharmaceutical Service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Objective: To determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSUD. Dr. Moewardi. Methods: This research is a descriptive study of service evaluation. The approach in this research is descriptive research with a cross sectional approach. The researchers in this study did not intervene or treat the research subjects but only provided a questionnaire (self administered). Dr. Moewardi Surakarta in February 2021. Results: Indicates that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in hospitals. Dr. Moewardi total is 84.5%. Conclusion: Regular outpatients at RSUD Dr. Moewardi is very satisfied with the pharmacy services of a regular outpatient pharmacy.*

**Keywords:** Satisfaction, Patient, Outpatient, Pharmaceutical Services, Hospital

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik [1]. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat

jalan, dan gawat darurat [2]. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan definisi tersebut berarti, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama bilamana

mebutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan.

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 [6].

Berdasarkan uraian di atas menjadi hal yang menarik untuk dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Studi deskriptif tentang evaluasi pelayanan.

### B. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan reguler RSUD. Dr. Moewardi yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan Februari 2021 sebanyak 9133 pengunjung

### C. Analisis Data

Analisa data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, untuk menentukan karakteristik responden serta tingkat kepuasan pasien. Hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel dan persentase.

Metode penelitian berisi jenis penelitian, pendekatan, populasi, sampel teknik sampling, waktu dan tempat penelitian, instrumen penelitian, teknik pengambilan data dan analisis data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (Reliability)

Berdasarkan perhitungan data menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dan sangat puas dengan persentase 84,6 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 81%-100% yang berarti Sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada

dimensi Reliability di RSUD Dr. Moewardi. Pada kategori puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 7 tentang petugas apotek memberikan informasi tentang dosis obat sebanyak 72 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 3 yaitu petugas apotek memberikan informasi tentang dosis obat sebanyak 48 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 5 yaitu petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat dengan jawaban sebanyak 6 orang.

Tidak ada responden yang menjawab kurang puas dan tidak puas. Hal tersebut menunjukkan secara keseluruhan kinerja pasien. Instalasi farmasi rawat jalan reguler RSUD. Dr. Moewardi sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang kurang, diharapkan dengan terpenuhinya standar fasilitas yang memadai pada instalasi farmasi rawat jalan maka akan meningkatkan kenyamanan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan perhitungan data menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dan sangat puas dengan persentase sebesar 85,2 %, nilai tersebut berada di rentang 81 – 100% artinya responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi Responsiveness di instalasi farmasi RSUD. Dr. Moewardi.

Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor tiga petugas apotek segera memberikan informasi obat sebanyak 71 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 1 Petugas apotek memberi memberikan nomor resep dengan jawaban sebanyak 39 orang.

Hal ini menunjukkan petugas memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi Tingkat

kepuasan pasien pada dimensi Empati (Empaty)

Berdasarkan perhitungan data menyatakan bahwa persentase kepuasan sebesar 84% artinya responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi Empaty di Instalasi Farmasi rawat jalan reguler.

Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor dua pada pertanyaan petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat sebanyak 83 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor satu tentang petugas apotek memberikan informasi obat tanpa pasien minta dengan jawaban sebanyak 37 orang. membanding-bandingkan antar pasien. Selain itu, pasien menilai sangat puas dengan petugas mau menerima keluhan akan pelayanan yang diterima agar palayanan diinstalasi farmasi ditingkatkan kembali .

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Jaminan (Assurance)

Berdasarkan perhitungan data didapatkan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori puas dan sangat puas dengan pesentase 85,7%, hanya ada satu orang yang menilai cukup puas. Hal itu berarti responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi Tangible di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Moewardi. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor 2, sebanyak 70 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 4 tentang obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik dengan jawaban sebanyak 47 orang.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Penampilan (Tangible)

Berdasarkan perhitungan data menyatakan bahwa semua item pertanyaan jawaban responden yaitu puas dan sangat puas dengan persentase sebanyak 83,3%. Hal ini berarti responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi Tangible di Intalasi farmasi rawat jalan reguler RSUD Dr. Moewardi. Pada kategori puas skor tertinggi pertanyaan nomor 2 mengenai papan nama apotek dan lokasi apotek terletak ditempat

yang strategis dengan jawaban responden sebanyak 84 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan nomor 1 tentang apotek terlihat bersih dan rapi dengan jawaban sebanyak 29 orang. Tidak ada yang menjawab kurang puas cukup puas dan tidak puas.

Pada dimensi ini pasien sangat puas dengan penampilan bangunan, kenyamanan dan kebersihan, dan penampilan petugas serta merasa puas dengan kemudahan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa apotek mampu memberikan fasilitas terbaik bagi pasien.

#### IV. KESIMPULAN

Pasien rawat jalan reguler di RSUD Dr. Moewardi merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian apotek rawat jalan reguler.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan reguler RSUD Dr. Moewardi pada semua dimensi dengan presentase sebesar 84,5%, pada dimensi kehandalan (Reliability) memiliki tingkat kepuasan 84,6%, dimensi ketanggapan (Resvonsiveness) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 85,2 dimensi empati (Empaty) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 84%, dimensi jaminan (Assurance) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan persentase sebesar 85,7%, dimensi penampilan (Tangible) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 83,3%.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Kementerian Kesehatan Indonesia. Jakarta. 2016.
- Presiden Republik Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta. 2009.
- Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta. 2011.
- Amalia, Anindiati Rezky. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Private Care Center (Pcc) Rsup Dr Wahidin Sudirohusod*. Universitas Hasanuddin. Makassar. 2015.

- Sutrisna, dkk. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta. 2008.
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta. 2009.
- Yuniar, Yuyun. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal Kefarmasian. Jakarta. 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang. 2015.
- Kurniati. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Universitas Hasanuddin. Makassar. 2013.
- Oswita, Nyimas. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Beberapa Apotek Kimia Farma Di Kota Medan*. Medan. 2016.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan. Jakarta. 2014.
- Siregar, JP. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Alfa Beta. Bandung. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung. 2014.
- Parasuraman, et al. *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Jakarta. 2005.
- Bustami. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. 2011
- Muthoifin, Nuha, & Mujiburohman. (2016). *Politik Otonomi Daerah Dalam Bingkai Islam Dan Keindonesiaan*. In *Prosiding The 3rd University Research Colloquium 2016* (pp. 1–10). Kudus: LPPM STIKES Muhammadiyah Kudus. Retrieved from [https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/6706/1.Mutholifin - Perspektif.pdf?sequence=1](https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/6706/1.Mutholifin-Perspektif.pdf?sequence=1)
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.