

## Studi Tingkat Kepuasan Pasien dan Masyarakat Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Teungku Peukanaceh Barat Daya

Ria Ceriana<sup>1,\*</sup>, Hidayati<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Farmasi, Akademi Farmasi Mandiri, Banda Aceh, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Prodi Farmasi, Universitas Ubudiyah Indonesia, Indonesia

Email: cherry4n4@yahoo.com

Email Penulis Korespondensi \*cherry4n4@yahoo.com

**Abstrak**—Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit sangat berpengaruh dengan mutu kesehatan pasien. Mutu kesehatan pasien berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan masyarakat rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif non eksperimental, dengan populasi 200 orang, total sampel dalam penelitian ini ialah 133 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Mei 2018 di RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya. Cara pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi *Servqual* yaitu dimensi keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan berwujud (*Tangibles*). Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan perhitungan rata-rata kinerja dan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu keandalan 94,90%, daya tanggap 91,17%, kepastian 90,59%, empati 93,54%, dan berwujud 89,82%. Jadi, tingkat kepuasan pasien dan masyarakat rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya ialah puas. Pasien dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas instalasi farmasi RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Rawat Jalan

**Abstract**—Patient satisfaction is an element that is often used as a benchmark in assessing the quality of service in the hospital, so that every hospital trying to improve the quality of hospital services in order to give a good impression on the patient. The quality of pharmaceutical services in the hospital is very influential with the quality of patient's health. The quality of patient's health is related to the level of patient satisfaction to the pharmaceutical service. The purpose of this research is to know the level of satisfaction of patient and society of inpatient and outpatient to pharmacy service at RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya. This study uses non experimental descriptive research type, with population of 200 people, the total sample in this research is 133 respondents. The study was conducted from March to May 2018 at Teungku Peukan Hospital in Southwest Aceh. How to collect data by distributing questionnaires to respondents. Patient satisfaction is assessed from the results of questionnaires distributed from 5 dimensions *Servqual* namely dimensions of reliability (*Reliability*), responsiveness (*Responsiveness*), certainty (*Assurance*), empathy (*Empathy*), and Tangibles (*Tangibles*). The analysis of satisfaction level is done by calculating the average of performance and expectation. The results showed that the average value of satisfaction and expectations level > 75% in each dimension is 94.90% reliability, 91.17% responsiveness, 90.59% certainty, empathy 93.54%, and 89.82%. Thus, the level of patient satisfaction and the inpatient and outpatient of pharmaceutical services at RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya is satisfied. Patients and the community are satisfied with the services provided by the pharmacy installation staff of RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality of Service, Inpatient, Outpatient

### 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien (Rizal, 2014). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi dan elemen krusial untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Ramsaran, 2005).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yang dimaksud dengan “instalasi farmasi” adalah bagian dari rumah sakit yang bertugas menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan farmasi serta melaksanakan pembinaan teknis kefarmasian di rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah suatu bagian/unit/divisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri (Siregar dan Amalia, 2004).

Pelayanan kefarmasian bertanggung jawab kepada pasien untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien yang telah disebutkan pada permenkes RI nomor 35 tahun 2014 pasal 1 ayat 3. Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit sangat berpengaruh dengan mutu kesehatan pasien. Mutu kesehatan pasien berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Pohan, 2007).

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan

standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan ialah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian (*Assurance*), empati (*Emphaty*), danberwujud (*Tangibles*) (Parasuraman,*et al.*, 1988).

Berdasarkan observasi dan pengalaman pribadi, banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien yaitu lamanya proses penebusan resep dan petugas kurang komunikatif dan informatif. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan instalasi farmasi melalui pengukuran kepuasan pasien di RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif non eksperimental. Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Penetapan minimal besaran sampel menggunakan rumusSlovin (Riduwan, 2005):

$$n = N/N(d)^2 + 1 \quad (1)$$

Keterangan:

n = sampel

N = Populasi

d = nilai presisi

$$\begin{aligned} n &= 200 / 200 (0,05)^2 + 1 \\ &= 1 (0,0025) + 1 \\ 0,05^2 &= 0,0025 \cdot 200 \\ &= 0,5 + 1 = 1,5 \\ &= \frac{200}{1,5} \\ &= 133 \end{aligned}$$

Jadi jumlah responden dalam penelitian ini ialah 133 orang.

### 2.1 Analisa Data

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah sakit, digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Sebaran frekuensi karakteristik responden digambarkan dalam bentuk tabel.

#### 2. Penilaian Kuesioner

Jawaban dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan skala *likert*. Skala skoring terhadap masing-masing jawaban yaitu skala 1 hingga 4 yang tertuang dalam kuesioner melalui jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju.

**Tabel 1.** Penilaian Kuesioner

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

#### 3. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai tingkat harapan, secara matematis dapat digambarkan dengan persamaan sebagai berikut (Supranto, 2006).

$$TKI = \frac{XI}{YI} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

TKI= Tingkat kesesuaian responden

XI= Total kinerja/pelaksana (kepuasan)

YI = Tingkat harapan (kepentingan)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Responden

Kuesioner disebarikan kepada pasien dan masyarakat rawat inap dan rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya. Jumlah pasien yang peneliti ambil 133 pasien dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut deskripsi karakteristik responden yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

##### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan (Kotler, 1998). Jenis kelamin digolongkan menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian mengenai frekuensi jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Perempuan	89 orang (66,91%)
Laki-laki	44 orang (33,08 %)

##### 2. Usia

Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Usia responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu usia < 21 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan > 50 tahun. Interval usia dibuat berdasarkan responden yang termasuk di dalam inklusi sampel penelitian.

**Tabel 3.** Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Persentase
< 21th	2 orang (1,503%)
21-30 th	17 orang (12,78%)
31-40 th	49 orang (36,84%)
41-50 th	55 orang (41,35%)
> 50 th	10 orang (7,518%)

##### 3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan (Mantra, 2003). Pendidikan terakhir responden yaitu pendidikan formal yang telah dijalani responden sampai mendapatkan ijazah. Tingkat pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	Persentase
SD/ sederajat	28 orang (21,05%)
SMP/ sederajat	32 orang (24,06%)
SMA/ sederajat	40 orang (30,07%)
Akademi/ diploma	16 orang (12,03%)
S 1	17 orang (12,78%)
Lainnya	0%

##### 4. Pekerjaan

Zaini (2001) mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Pekerjaan responden dikategorikan menjadi 6 golongan. Golongan pekerjaan didasari oleh pekerjaan yang banyak digeluti oleh masyarakat Aceh Barat Daya.

**Tabel 5.** Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan Responden	Persentase
PNS / POLRI / TNI	4 orang (3,007%)
Pegawai / Karyawan Swasta	16 orang (12,03%)
Wiraswasta	24 orang (18,04%)
Guru / Dosen	4 orang (3,007%)
Buruh / Petani	49 orang (36,84%)
Lainnya	36 orang (27,06%)

**5. Penghasilan**

Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga, dimana perekonomian ini sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Schiffman dan Kanuk (2004), bahwa pendidikan, pekerjaan dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan sebab akibat. Sehingga, secara tidak langsung hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan seseorang. Jumlah penghasilan juga dimasukkan ke dalam karakteristik responden dalam penelitian ini. Frekuensi jumlah penghasilan responden dapat dilihat dalam Tabel 6.

**Tabel 6.** Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Responden

Jumlah Penghasilan Responden Per Bulan (Rp)	Persentase
Belum berpenghasilan	2 orang (1,503%)
500.000 - 1.000.000	52 orang (39,09%)
1.000.000 - 2.000.000	24 orang (18,04%)
2.000.000 - 3.000.000	16 orang (12,03%)
> 3.000.000	3 orang (2,25%)
Lainnya	36 rang (27,06%)

**6. Jarak Tempuh**

Husin (2004), menyatakan seseorang yang bertempat tinggal jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan yang bertempat tinggal dekat. Namun apabila pasien mengetahui kualitas pelayanan dalam suatu rumah sakit itu baik, maka pasien akan rela menempuh jarak yang jauh untuk datang berobat ke rumah sakit tersebut. Jarak tempuh yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jarak tempuh yang dilalui pasien dari rumah menuju RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya. Jarak tempuh responden dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Frekuensi Berdasarkan Jarak Rumah Responden

Jarak Tempuh Responden	Persentase
< 1 km	4 orang (3,007%)
1-2km	5 orang (3,75%)
2-3 km	23 orang (17,29%)
3-4 km	29 orang (21,80%)
4-5 km	22 orang (16,54%)
> 5 km	50 orang (37,59%)

**3.2 Tingkat Kesesuaian**

Berdasarkan teori Arikunto (2009) bahwa tingkat kepuasan dibagi menjadi 3 kriteria yaitu puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan > 75%, cukup puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan 56 - 70%, dan kurang puas dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan dengan harapan < 56%. Hasil tingkat kepuasan pasien dan masyarakat rawat inap dan rawat jalan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 8.** Tingkat Kesesuaian

No	Dimensi	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1	Keandalan( <i>Reliability</i> )	94,90%	Puas
2	Daya Tanggap( <i>Responsiveness</i> )	91,17%	Puas
3	Kepastian( <i>Assurance</i> )	90,59%	Puas
4	Empati( <i>Emphaty</i> )	93,54%	Puas
5	Berwujud( <i>Tangible</i> )	89,82%	Puas

Berdasarkan Tabel 8 dengan nilai tingkat kesesuaian >75% dari lima dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Berwujud(*Tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden paling besar ialah berjenis kelamin perempuan (66,91%), Usia responden 41-50 tahun (41,35%), Pendidikan terakhir SMA/Sederajat (30,07%), Pekerjaan Buruh/Petani (36,84%), Penghasilan 500.000 - 1.000.000 (39,09%), Jarak Tempuh > 5 km (37,59%).
2. Pasien dan masyarakat rawat inap dan rawat jalan RSUD Teungku Peukan Aceh Barat Daya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan >75%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Gunarsa, S. 2008. Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia.
- Husin, L. 2004. Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004. Depok: Universitas Indonesia.
- Kotler, P. 1998. Marketing Management (Analysis, Planning, Implementation, and Control), Ninth Edition, halaman 476-478, Northwestern University, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Mantra, I.B. 2003. Demografi Umum. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A; Berry, L.L. 1988. Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64, 12 – 23.
- Pohan, I.S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. EGC.
- Ramsaran, F.R. 2005. Identifying Health Care Quality Attributes, *JHHS Sprine*. 27(3), 428 – 443.
- Riduwan. 2005. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung : Alfabeta.
- Rizal, M. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli– September 2013. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Schiffman, & Kanuk. 2004. Perilaku Konsumen (Edisi 7). Jakarta: PT Indeks.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L. 2004. Farmasi Rumah Sakit, Teori Dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. 25 – 49.
- Supranto, J. 2006. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Bisnis, Edisi Ke 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zaini, R. 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001, Jakarta.