

**FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN KESEHATAN  
PHARMACEUTICAL SERVICES FACTOR in INCREASING PATIENT SATISFACTION in HEALTH CARE**

Imas Nurul Rahmawati<sup>1</sup>, Sri Saptuti Wahyuningsih<sup>2</sup>  
Prodi Farmasi Poltekkes Bhakti Mulia  
imasnurulr@gmail.com

**Abstract:** Hospital has important role to increase the health of society. Pharmacy service is a part which can't be separated from the service system in the hospital which has orientation for patient's service, high quality medicine supply include the affordable pharmacy service for all of the society. Consumer's needs and desire in this case is very important. Health service infrastructure is hoped can understand those things, in order patient's satisfaction can be reached. The aim of this research was to know if there is a relation between pharmacy service and patient's satisfaction in PKU Muhammadiyah Wonogiri hospital. This research is a Observational Analytic Quantitative research with Cross Sectional approaching. Population is took from the patient of PKU Muhammadiyah Wonogiri for about 40 respondents. That use Sampling Incidental Technique. Data analysis with pre-requisite test is data normality test and linearity test, then hypothesis test with Product Moment. There is a positive relation and significant between pharmacy and patient's satisfaction with the value of the signification is 0,006. There is a positive relation and significant between pharmacy and patient's satisfaction in PKU Muhammadiyah Wonogiri hospital.

**Key word:** Pharmaceutical care, level of satisfaction

**Abstrak:** Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini adalah pasien merupakan hal yang sangat penting. Sarana pelayanan kesehatan diharapkan dapat memahami hal tersebut, agar kepuasan pasien dapat tercapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri. Metode Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Analitik Observasional dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi diambil dari pasien rawat jalan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri sebanyak 40 responden. Dimana teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Sampling Incidental. Analisis data dengan uji prasyarat yaitu uji normalitas data dan uji linearitas, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesa dengan Product Moment. Hasil penelitian menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

**Kata kunci :** Pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan

## **I. PENDAHULUAN**

Kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dari berbagai sarana pelayanan kesehatan, misalnya Rumah Sakit, Puskesmas, Apotek atau Balai Pengobatan yang lain. Pelayanan kesehatan yang baik memerlukan adanya Tenaga Kesehatan atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dimasing-masing bidang kesehatan.

Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas terutama upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit. Mutu pelayanan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit salah satunya adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian ini nantinya yang akan memenuhi segala kebutuhan pasien dalam hal perolehan obat. Salah satu faktor keberhasilan pada pengobatan suatu penyakit adalah ketepatan perolehan obat. Ketepatan perolehan obat ini ditentukan oleh kualitas dari pelayanan kefarmasian tersebut (Siregar, Ch. J.P., & Amalia, L., 2004).

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan sarana

bagi masyarakat dalam memperoleh sediaan obat. Pada saat ini telah terjadi perkembangan pada pelayanan kefarmasian, dimana pelayanan yang tadinya berorientasi pada product menjadi berorientasi pada pasien. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau kepada pasien dalam memperoleh dan menggunakan obat dengan tepat (Depkes, 2004). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan.

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat.

Persaingan dalam pelayanan kefarmasian di beberapa sarana kesehatan semakin ketat. Pangguna atau pasien selalu menuntut penyedia jasa atau layanan untuk memenuhi segala kebutuhannya dengan memberikan pelayanan terbaik (Assauri, 2003). Faktor dari manusia sebagai tenaga kesehatan atau sumber daya manusia sebagai pemberi layanan kesehatan sangat menentukan apakah pelayanan yang

diberikan berkualitas ataupun tidak (Thoha, 2002)

Menurut KepMenKes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004, apotek adalah tempat tertentu dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan kefarmasian, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut definisi tersebut dapat diketahui bahwa apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi apoteker dalam melakukan pekerjaan kefarmasian. Menurut Syamsuni (2006) Apoteker dalam menjalankan tanggung jawabnya melaksanakan pekerjaan kefarmasian dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian. Sehingga dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian selalu ada koordinasi atau kerjasama antara keduanya. Persepsi konsumen yang tidak benar terhadap pelayanan instalasi farmasi akan merugikan instalasi farmasi apabila dilihat dari segi bisnis. Hal ini dikarenakan konsumen akan berpindah Rumah Sakit dalam memperoleh pelayanan farmasi. Hal ini tentunya akan memberikan gambaran yang kurang baik dikhalayak umum (Ingerani, 2002).

Pada penelitian Setiawan, D (2010) profil pelayanan kefarmasian ditunjukkan dengan kehadiran apoteker setiap hari di apotek, serta peran aktif apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek. Oleh karena itu sarana pelayanan kesehatan diharapkan dapat memahami hal tersebut, agar kepuasan pasien dapat tercapai. Maka dari itu penulis tertarik ingin meneliti apakah ada hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah ada hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan

pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri, bulan Januari sampai April 2015. Jenis penelitian ini adalah penelitian *Kuantitatif Analitik Observasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan sistem *Tehnik Sampling Incidental*, yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 40 responden (Sugiyono, 2008).

Tehnik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner perilaku yang berisi daftar pertanyaan yang diberikan kepada Pasien. Selain itu dalam penelitian ini juga menggunakan instrumen berupa kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan dari pasien.

## III. HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Data Pelayanan Farmasi

Distribusi frekuensi dari Pelayanan Farmasi diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1** Distribusi Data Pelayanan Farmasi

No	Data Pelayanan Farmasi	Nilai Skor
1	Tertinggi	89
2	Terendah	61
3	Rata – rata	75,70
4	Standar Deviasi	6,776

Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa

dari jumlah sampel 40 responden, diperoleh nilai terendah 61 dan nilai tertinggi dari responden adalah 89. Selain itu dari data juga dapat diketahui rata-rata nilai responden adalah 75,70 dengan standar deviasi sebesar 6,776.

Data distribusi frekuensi dalam kelas interval dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 2** Distribusi frekuensi pelayanan dalam kelas interval

Nilai Interval	F	f (%)	Kumulatif	
			F	F (%)
60-65	7	17,5	7	17,5
66-70	13	32,5	20	50
71-75	5	12,5	25	62,5
76-80	4	10	29	72,5
81-85	10	25	39	97,5
86-90	1	2,5	40	100
Jumlah	40	100		

### Deskripsi Data Kepuasan Pasien

**Tabel 3** Distribusi Data Kepuasan Pasien

No	Data Kepuasan Pasien	Nilai Skor
1	Tertinggi	83
2	Terendah	61
3	Rata – rata	72,65
4	Standar Deviasi	7,67

Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah sampel 40 responden, diperoleh nilai terendah 61 dan nilai tertinggi dari responden adalah 83. Selain itu data juga dapat diketahui rata-rata nilai responden adalah 72,65. Dengan standar deviasi sebesar 7,67.

Data distribusi frekuensi dalam kelas interval dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4** Distribusi frekuensi kepuasan pasien dalam kelas interval

Nilai Interval	F	f (%)	Kumulatif	
			F	F (%)
60-65	12	30	12	30
66-70	9	22,5	21	52,5
71-75	14	35	35	87,5
76-80	4	10	39	97,5
81-85	1	2,5	40	100
Jumlah	40	100		

**Tabel 5** Data kepuasan pasien

Indikator	TP	P	% Kepuasan Pasien
Sarana prasarana	16	24	60%
Keramaian petugas	6	34	85%
Kecepatan pelayanan	9	31	78%
Ketersediaan obat	12	28	70%
Pemberian informasi obat	10	30	75%

Tabel 5 menunjukkan diperoleh hasil dari indikator sarana prasarana 60% responden merasa puas. Dari indikator keramahan petugas farmasi 85% responden menjawab puas. Indikator kecepatan petugas dalam melayani resep 78% responden menyatakan puas, indikator ketersediaan obat 70% responden puas, dan indikator pemberian informasi obat 75% responden merasa puas.

### Uji Linearitas

Pengujian linieritas ini menggunakan uji Anova, dengan ketentuan apabila F hitung < F tabel atau nilai  $p > (\alpha) 0,05$ , hal ini berarti bahwa ada hubungan yang linier antara variabel independen dengan dependen. Begitu juga sebaliknya, apabila F hitung > F tabel atau nilai  $p < (\alpha) 0,05$ , hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang linier antara variabel independen dengan dependen.

**Tabel 6 : Hasil Uji Linieritas  
ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien* Between (Combined) Pelayanan Farmasi Groups	844.517	16	52.782	.838	.636
Linearity	425.480	1	425.480	6.756	.016
Deviation from Linearity	419.036	15	27.936	.444	.946
Within Groups	1448.583	23	62.982		
Total	2293.100	39			

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa  $F$  hitung (0,444) <  $F$  tabel (0,467). Nilai  $p$  atau signifikansinya 0,946 > 0,05. Dari data di atas dinyatakan bahwa ada hubungan linier antara pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien.

#### Uji Hipotesa

Pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diambil dari sampel yang telah ditentukan itu bisa memperkuat atau tidak dari hipotesis yang telah ditetapkan di awal penelitian.

**Tabel 7 Hasil Uji Hipotesa  
Correlations**

	Pelayanan Farmasi	Kepuasan Pasien
Pelayanan Farmasi	Pearson 1	.431**
	Correlation	.006
	Sig. (2-tailed)	
	N	40
Kepuasan Pasien	Pearson	.431**
	Correlation	.006
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### IV. PEMBAHASAN

Hasil pengujian signifikansi yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Pearson dari Product Moment, diperoleh data berupa nilai ( $r$ ) hitung sebesar 0,431 dan

signifikansi ( $p$ ) 0,006 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh obat. Hal ini sesuai dengan penelitian Bertawati (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotek menunjukkan adanya hubungan antara keduanya dengan signifikansi ( $p$ ) (0,000). Pada penelitian Suaib *et al* (2012) menyatakan bahwa pelayanan dokter memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien baik pasien umum maupun pasien jamkesmas. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga mengalami peningkatan. Meskipun demikian perlu dilakukan peningkatan ketrampilan petugas dengan pelatihan atau pendidikan berkelanjutan.

Sarana prasarana dari instalasi farmasi merupakan penampilan fisik dari IFRS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri. Terdapat 60% pasien merasa puas terhadap kelengkapan sarana prasarana di IFRS PKU Wonogiri. Penilaian penampilan fisik meliputi adanya ruang tunggu pasien, penataan obat yang baik, lokasi rumah sakit yang mudah terjangkau, tersedianya tempat informasi obat, seragam petugas farmasi, keberadaan toilet, papan nama, dan adanya petunjuk alur pelayanan obat. Dengan sarana

prasarana yang lengkap pasien merasa nyaman selama menunggu pelayanan. Kenyamanan dalam menunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam membeli obat, dan hal yang memberi **kenyamanan pada pasien adalah penampilan fisik yang menarik dan tersedianya sarana penunjang (Sulistiyawati, N.L.M et all, 2011).**

Keramahan petugas farmasi sangat penting, **hampir 85% pasien merasa puas terhadap keramahan yang ditunjukkan oleh petugas.** Pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas, sehingga hal ini akan membuat pasien mau kembali untuk menggunakan jasa rumah sakit apabila diperlukan. Pasien yang diperlakukan dengan baik akan menuruti saran dan nasehat dari petugas farmasi. Dengan demikian tujuan pengobatan akan dapat tercapai, karena pasien patuh dan taat pada nasehat petugas farmasi. Demikian sebaliknya apabila pasien mendapat perlakuan yang tidak baik dari petugas farmasi maka mereka juga akan beralih ke rumah sakit yang lain. Ini menjadi faktor terjadinya persaingan pada pelayanan di Rumah Sakit. Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan pasien, maka pasien akan cenderung untuk menggunakan kembali jasa Rumah Sakit **sebagai tempat pengobatan (Aprilia, E.H, 2008).** Hasil penelitian Manurung, L.P (2010) 63% pasien menyatakan tidak berminat menebus kembali resep obat, hal ini dikarenakan factor ketidakpuasan pasien akan pelayanan instalasi farmasi.

Kecepatan pelayanan obat dilihat dari lamanya waktu petugas farmasi menyiapkan obat berdasarkan resep. Data yang diperoleh **78% pasien merasa puas, karena pelayanannya**

dinilai cepat. Penyiapan obat dimulai dari petugas menerima resep, menghitung harga **obat, konfirmasi ke pasien, menyiapkan/meracik** obat, pengemasan, pemberian etiket kemudian penyerahan kepada pasien. Pasien merasa puas karena memang IFRS Rumah Sakit PKU **Muhammadiyah Wonogiri memiliki tenaga (SDM)** yang mencukupi sehingga mampu memberikan pelayanan dengan baik dan cepat. Selain itu di IFRS, resep yang berupa resep racikan lebih sedikit. Sehingga, untuk menyiapkan obat dari resep yang bukan racikan waktunya lebih cepat. **Harapan pasien akan kecepatan pelayanan** memang sangat tinggi, hal ini sesuai penelitian **dari Harianto (2005)** bahwa pasien mengharapkan pelayanan obat yang cepat karena kondisi sakitnya menyebabkan perasaan pasien tidak nyaman apabila harus menunggu dalam waktu yang lama.

Ketersediaan obat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri sudah cukup lengkap. **Pasien hampir 70% merasa puas.** Hal ini dikarenakan ketersediaan obat merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan dalam menentukan jenis dan jumlah obat yang ada di Rumah Sakit. Dengan ketersediaan obat yang lengkap, pasien akan lebih mudah dalam memperoleh obat tidak harus mencari ke rumah sakit atau apotek lain. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi rumah sakit dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain.

Pelayanan informasi obat yang dilakukan dengan baik, akan meningkatkan kepuasan pasien. Informasi obat yang diberikan dengan jelas baik cara penggunaan maupun aturan minumnya, dan bahasa yang mudah dimengerti akan membuat pasien merasa senang dan jelas dengan

informasi yang diperolehnya. Dengan demikian, pasien akan patuh dan taat dalam minum obat sesuai informasi yang diberikan. Sehingga hal ini bisa meningkatkan tingkat kesembuhan pasien dari penyakit yang dideritanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Nova, R.F (2010), bahwasanya meskipun indikator-indikator dalam penelitian memberikan hasil yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Wonogiri sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun rawat inap yang semakin meningkat setiap tahunnya.

#### V. SIMPULAN

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri dengan hasil signifikansi (p) 0,006.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, E.H. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. Skripsi. Fakultas Farmasi UMS. Surakarta.
- Assauri, S.2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan. Jakarta.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Kep/IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Bertawati, 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Volume 2 no. 2: 1-11.
- Harianto, Khasanah, N, dan Supardi, S. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian Vol II(1): 12-21.
- Ingerani, et all. 2002. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI. Jakarta.
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Nova, R.F. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi UNS. Surakarta.
- Setiawan,D, Hasanmihardja,M dan Mahatir, A. 2010. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten Tegal. Jurnal Farmasi Indonesia vol 5(2) : 100-108.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 25-49, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Suaib, Inda, & Jafar,N. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makasar.

- Sulistyawati, N.L.M et all. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makassar. Fakultas FKM Universitas Hasanuddin Makassar.
- Syamsuni. 2006. Farmasetika Dasar dan Hitungan Farmasi. EGC. Jakarta.
- Thoha, M.2002. Perilaku Organisasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.