



Analysis of Patient Satisfaction Levels on the Quality of Pharmaceutical Services at the Pharmacy Installation of the Batam City Regional General Hospital

Azlina Anwar^{1*}, Suhatri², Delladari Mayefis³, Nahrul Hasan⁴, Malik⁵

^{1,3,4,5}Institut Kesehatan Mitra Bunda, Kota Batam, Kepulauan Riau

²Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, Sumatera Barat

Corresponding Author: Azlina Anwar azlina.anwar13@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Pharmaceutical Services, Satisfaction, Servqual

Received : 02, January

Revised : 30, January

Accepted: 24, February

©2023 Anwar, Suhatri, Mayefis, Hasan, Malik. This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services in the pharmaceutical installation at the Batam City Regional General Hospital. This study uses 5 dimensions of quality (servqual) namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This research is included in the non-experimental type and cross-sectional approach using simple random sampling method. Data analysis was carried out descriptively by comparing the perceived value and expectation value and then connected with the range value to get the patient satisfaction level. The results of the study showed that the level of patient satisfaction had a significant effect on the quality of pharmaceutical services ($p < 0.05$). The highest level of patient satisfaction was found on the tangible dimension of 0.94, and the lowest patient satisfaction was found on the responsiveness dimension of 0.83. This can be interpreted that the level of patient satisfaction is high with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Batam City Regional General Hospital.

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam

Azlina Anwar^{1*}, Suhatri², Delladari Mayefis³, Nahrul Hasan⁴, Malik⁵

^{1,3,4,5}Institut Kesehatan Mitra Bunda, Kota Batam, Kepulauan Riau

²Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, Sumatera Barat

Corresponding Author: Azlina Anwar azlina.anwar13@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, *Servoqual*

Received : 02, January

Revised : 30, January

Accepted: 24, February

©2023 Anwar, Suhatri, Mayefis, Hasan, Malik: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi mutu (*servoqual*) yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini termasuk dalam jenis non-eksperimental dan pendekatan secara *cross sectional* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Analisa data dilakukan secara *deskriptif* dengan membandingkan nilai persepsi dan nilai harapan dan selanjutnya dihubungkan dengan nilai rentang untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan pasien. Hasil Penelitian tingkat kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian ($p < 0,05$). Tingkat kepuasan pasien tertinggi ditemukan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) 0.94, dan kepuasan pasien terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 0.83. Ini dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.

PENDAHULUAN

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien terjamin (*quality of life*) (MenKes, 2016). Salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian ialah kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan kefarmasian (Mayasari, 2009).

Kepuasan pasien merupakan komponen penting, hal ini bisa didefinisikan sejauh mana anggapan kinerja pelayanan kefarmasian memenuhi harapan pasien. Bila kinerja pelayanan kefarmasia lebih rendah ketimbang harapan pasien, maka pasien merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya, bila pelayanan kefarmasian yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas (Kothler, 2003). Berdasarkan definisi tersebut tingkat kepuasan mempengaruhi pasien untuk kembali ke Rumah Sakit dan menebus obat di Instalasi Farmasi yang sama. Jika pasien merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan, pasien juga merasa diuntungkan, dan juga pasien akan mempromosikan instalasi farmasi terkait dan rumah sakit tersebut (Kusumawida, 2009).

Pada penelitian sebelumnya telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, dimana pelayanan kefarmasian yang ada masih diperlukan perbaikan. Seperti pada penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukaharjo ditemukan merasa puas terhadap pelayanan tingkat kepuasan pasien BPJS mereka (Wiguna, 2018), Apotek X di Kota Padang ditemukan sebesar 83,3% merasa puas terhadap pelayanan informasi obatnya (Mayefis, 2015), Penelitian di RSUD Dr. M. M. Dunda Limboto ditemukan sebesar 59,2% merasa puas terhadap pemberian informasi obatnya (Lamara, 2013), Penelitian di RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban ditemukan sebesar 82,08% merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian (Yaqin, 2017), Penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Orthopedi. Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta ditemukan sebesar 87,03 % merasa puas terhadap pemberian informasi obatnya (Sari, 2008).

Maka dari itu untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi harus dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan pasien secara berkala, sekurang-kurangnya dilakukan setahun sekali. Salah satu cara untuk melakukan analisis ialah menggunakan pertanyaan. Dari hasil tersebut nanti dapat diketahui apakah pasien merasa puas atau tidak, sehingga akan berpengaruh kepada perkembangan instalasi farmasi yang ada di rumah sakit tersebut (Aditama, 2010). Apabila dari hasil yang didapatkan pasien merasa puas, maka harus dipertahankan. Namun, apabila pasien merasa belum puas maka harus dilakukan peningkatan sistem pelayanannya.

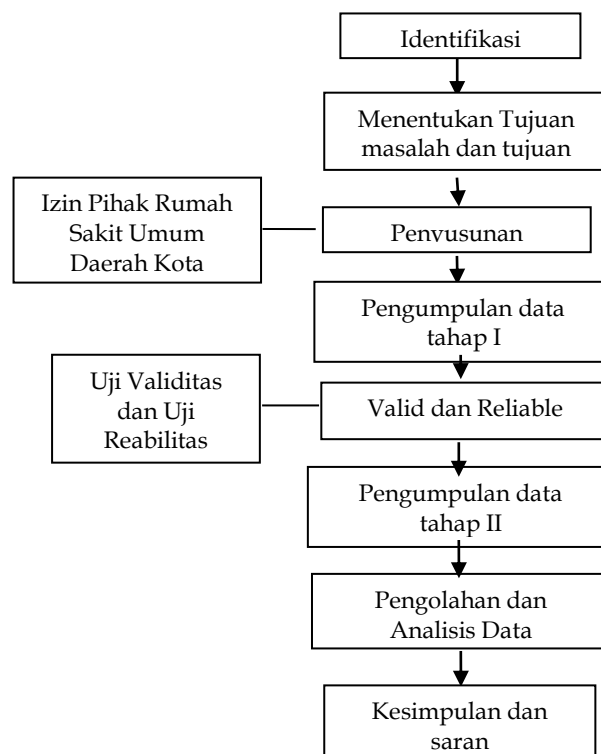
Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.

Tujuan Dari Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam agar dapat mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kota Batam, dan mengetahui kualitas kinerja tenaga farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kota Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian dibuat untuk mempermudah pemahaman mengenai penelitian yang akan dilakukan pada gambar 1.



Gambar 1. Skema Kerja Penelitian

METODOLOGI

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih enam bulan dari bulan Januari s/d Juni 2019 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kota Batam. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *deskriptif observasional*, dengan rancangan penelitian *cross sectional* dimana pengumpulan data untuk penelitian ini berlangsung pada saat penelitian dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang untuk menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. Jumlah populasi pada penelitian ini dihitung berpatokan pada jumlah pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam pada tahun 2018 yaitu berjumlah 87.500 pasien (Sumber: Data RSUD, 2018). Sampel adalah sebagian dari populasi tersebut. Penelitian menggunakan teknik *simple random sampling* yang dilakukan secara acak dengan jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus *Taro Yamane* dan *Slovin* dalam Siregar (2013) sebagai sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dengan :

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

n = Jumlah Sampel

Melalui rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{87500}{87500 \times (0.10)^2 + 1} \\ &= \frac{87500}{87500 \times 0,01 + 1} \\ &= 99,88 \approx 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah responden penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan 90% adalah 100 responden.

Variabel Bebas (X) ialah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*), Variabel Terikat (Y), kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Kota Batam. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel 2007, disajikan dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tabel 1 dapat diamati tingkat kepuasan pasien tertinggi ditemukan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,935, diikuti oleh dimensi empati (*emphaty*) sebesar 0,907, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 0,863, dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,825. Rata-rata tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap dimensi pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah kota batam sebesar 0,8774.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis antara Nilai Persepsi dengan Harapan Pasien Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Tingkat Kepuasan	Kepuasan
1	Kehandalan (Reliability)	0.857	Tinggi
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	0.825	Tinggi
3	Jaminan (Assurance)	0.863	Tinggi
4	Empati (Emphaty)	0.907	Tinggi
5	Bukti Fisik (Tangible)	0.935	Tinggi
Rata - Rata Kepuasan Pasien		0.8774	Tinggi

Pada tabel 2 untuk atribut pernyataan yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi ialah ruang tunggu apotek yang bersih dan yang mempunyai tingkat

kepuasan terendah pada pernyataan adanya layanan konsultasi dengan apoteker.

Tabel 2. Atribut Pernyataan

No	Pernyataan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Tingkat Kepuasan	%	Kepuasan
1	Petugas apotek memberikan informasi cara pemakaian obat	3.72	4.2	0.8857	89%	Tinggi
2	Petugas apotek memberikan informasi aturan pakai obat	3.72	4.21	0.8836	88%	Tinggi
3	Petugas farmasi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	3.71	4.21	0.8812	88%	Tinggi
4	Adanya layanan konsultasi dengan apoteker	3.4	4.21	0.8076	81%	Tinggi
5	Fasilitas nomor antrian untuk mendapatkan obat	3.75	4.5	0.8333	83%	Tinggi
6	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	3.73	4.49	0.8307	83%	Tinggi
7	Pelayanan resep dilakukan dengan cepat	3.73	4.46	0.8363	84%	Tinggi
8	Prosedur pelayanan keseluruhan cepat	3.66	4.42	0.8281	83%	Tinggi
9	Keterangan yang diberikan petugas apotek dapat dipercaya	3.68	4.29	0.8578	86%	Tinggi
10	Petugas memastikan pasien memahami benar informasi tentang obat	3.63	4.32	0.8403	84%	Tinggi
11	Petugas memberikan obat yang belum rusak	3.8	4.32	0.8796	88%	Tinggi
12	Membungkus obat dengan rapi	3.81	4.27	0.8923	89%	Tinggi
13	Petugas berpenampilan bersih	4.02	4.27	0.9415	94%	Tinggi
14	Petugas bersikap ramah	3.82	4.27	0.8946	89%	Tinggi
15	Petugas bersikap sopan	3.88	4.28	0.9065	91%	Tinggi
16	Petugas melayani tanpa memandang status sosial	3.88	4.36	0.8899	89%	Tinggi
17	Ruang tunggu apotek bersih	4.04	4.29	0.9417	94%	Tinggi
18	Terdapat AC yang selalu dinyalakan	3.99	4.3	0.9279	93%	Tinggi
19	Jumlah kursi diruang tunggu memadai	4.05	4.3	0.9419	94%	Tinggi
20	Tata letak barang-barang di apotek tertata rapi	4	4.31	0.9281	93%	Tinggi

Pada (tabel 3) tidak ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan) terhadap tingkat kepuasan pasien ($p>0,05$), namun ditemukan adanya hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam ($p<0,05$).

Tabel 3. Hubungan Nilai Kepuasan dengan Karakteristik

Karakteristik	Sig
Pengetahuan	0.592
Jenis Kelamin	0.888
Usia	0.091
Pendidikan	0.963
Kunjungan Instalasi Farmasi	0.047

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Tingkat kepuasan pasien tertinggi ditemukan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) 0.94, dan kepuasan pasien terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 0.83. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. Ada hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam ($p<0,05$).

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut dengan metode dan analisa yang terbaru serta jumlah sampel yang lebih banyak dengan rumah sakit berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Kota Batam yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian, serta pihak lain yang terlibat yang memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyelesaian jurnal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. 2010. *Pelayanan Farmasi Dalam Manajemen Sakit*. Edisi Kedua Jakarta: Ui Press.
- Budiastuti, 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Halaman 2-5.
- Kothler, 2003. *Manajemen Pemasaran Internasional*. New Jersey: Prentice Hall. Halaman 45.
- Kusumawida. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Askes Dan Jamkesmas Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rsud Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Yogyakarta. Fakultas Farmasi Ugm.
- Lamara, R. D., & Tuloli, T. S. 2013. *Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Pelayanan Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Dr. Mm Dunda Limboto*. Kim Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan, 3(3).
- Mayasari, S. S. D. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Jurnal, 16(1), 76-84.
- Mayefis, D., Halim, A., & Halim, R. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang*. Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia, 13(2), 201-204.
- Menkes Ri. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Ri Nomor: 72/Menkes/2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri. Halaman 2-30.
- Nursalam. 2011. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. Pangsa Pasar. Cetakan Ketiga. Jakarta: Renika Cipta. Halaman 231 - 234.
- Pohan, S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Cetakan I, Jakarta*. Penerbit Buku Kedokteran Egc.
- Sari, N. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Instalasi Farmasi Rumah Sakit*

- Orthopedi. Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Siregar S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta (ID): Kencana Prenada Media Group.
- Sudarni, D. 2009. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waffled Kabupaten Cirebon Tahun 2009 (Doctoral Dissertation, Tesis).
- Sugiyono, H. 2016. *Metode Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cetakan Ke-23. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein,. 2011. *Metode Penelitian, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas*, Jakarta: Penerbit Pt Rajagrafindo Persada.
- Wiguna, Y. A., & Asmini, P. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsud Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018 (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Yaqin, Achmad Ainul. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).