

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS TAHUN 2022

**Aulia Nur Fadilah¹, Rasmi Zakiah Oktarlina^{2*}, Intanri Kurniati³, Citra
Yuliyanda Pradilawati⁴**

^{1,2,3,4}Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

*) Email Korespondensi: rasmi.zakiah@unila.ac.id

Abstract: Relationship of Quality of Pharmaceutical Services with Patient Satisfaction in Pharmaceutical Installations Regional Public Hospital Banyumas 2022. Service quality is a vital aspect in order to survive in business to meet consumer needs. Consumer needs that can be met in getting services can provide satisfaction to patients. Patient satisfaction will encourage patients to return to health care facilities and recommend to others. To determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction in the pharmacy installation of the Banyumas Regional General Hospital in 2022. This research is a quantitative research with a cross sectional study design. The research sample was 75 people who were taken by accidental sampling technique. Data analysis used Chi Square test. There is a relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at the pharmacy installation of the Banyumas Regional General Hospital in 2022. The quality of pharmaceutical services in the poor category is 32 people (42.7%) and in the good category as many as 43 people (57.3%). Patient satisfaction in the dissatisfied category was 31 people (41.3%) and those who were satisfied were 44 people (58.7%). Improved quality of pharmaceutical services will be followed by patient satisfaction.

Keywords: Quality, Service, Pharmacy, Satisfaction, Patient

Abstrak: Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang dapat dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien akan mendorong pasien untuk kembali ke sarana pelayanan kesehatan dan merekomendasikan kepada orang lain. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Sampel penelitian sebanyak 75 orang yang diambil dengan teknik accidental sampling. Analisis data digunakan uji Chi Square. Terdapat hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Kualitas pelayanan farmasi pada kategori tidak baik sebanyak 32 orang (42,7%) dan pada kategori baik sebanyak 43 orang (57,3%). Kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 31 orang (41,3%) dan yang puas sebanyak 44 orang (58,7%). Pelayanan farmasi yang makin berkualitas akan diikuti dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, Farmasi, Kepuasan, Pasien*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing – masing suatu pihak (Rusydi, 2017). Permenkes Nomor. 3 tahun 2020 pada pasal 25 menyebutkan bahwa salah satu pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan adalah pelayanan di unit farmasi pada sebuah rumah sakit. 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. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan farmasi yang diselenggarakan diharapkan dapat dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan (Fandy, 2007).

Kepuasan pasien yaitu gambaran sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapannya. kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan (Philip, 2009).

Dalam konteks lingkungan klinis, ketika pasien percaya dan puas dengan apoteker klinis, pasien cenderung untuk mendengarkan dan mengikuti instruksi

yang terakhir. Pasien juga lebih bisa bekerjasama karena akan memperoleh hasil positif dari kerjasamanya. Kepercayaan pasien adalah keyakinan bahwa profesional perawatan memiliki kepentingan terbaik bagi pasien, memberikan kepercayaan diri untuk menerima skenario resiko. Kepercayaan pasien akan mendukung prosedur medis, seperti apakah pasien akan mengikuti instruksi pengobatan, serta kualitas hubungan medis (Dugan, Trachtenberg & Hall, 2005).

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas merupakan rumah sakit tipe B pendidikan dengan rujukan di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Banyumas. Salah satu fasilitas pelayanan yang disediakan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas adalah instalasi farmasi. Pelayanan penunjang farmasi memberikan pelayanan resep 24 jam untuk pasien umum, askes, maupun pasien jamkesmas/jamkesda. Berdasarkan data dari poliklinik instalasi rawat jalan tahun 2020 dan unit farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas diketahui bahwa jumlah kunjungan dan jumlah resep yang masuk adalah 85.721 (Kemenkes RI, 2014).

Semakin majunya perkembangan jaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi di rumah sakit⁸. Pelayanan yang berkualitas yang diterima konsumen akan menyebabkan pasien merasa puas dan akan mendorong pasien untuk kembali apabila membutuhkan pelayanan kembali di masa yang akan datang dan juga bersedia merekomendasikan kepada orang lain⁷. Hal itulah yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian ini.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional dan instrumen penelitian berupa kuisioner yang telah divalidasi. Penelitian ini dilakukan di unit farmasi

Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah pada bulan Februari tahun 2022. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas pada bulan Oktober tahun 2021 yang berjumlah 90 pasien, dan dari hasil perhitungan didapatkan jumlah sampel sebanyak 75 sampel.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer penelitian ini diperoleh melalui hasil kuisisioner yang telah diberikan kepada

pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. Kuisisioner diadopsi dari penelitian Susi et. al., (2018) yang sudah tervalidasi. Data sekunder berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia

Setelah didapatkan hasil penelitian, dilakukan analisis univariat berupa distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji *Chi-square* ($p < 0,005$). Penelitian ini telah mendapatkan izin penelitian dengan nomor etik No:884/UN26.18/PP05.02.00/2022.

HASIL

Sampel penelitian yang dideskripsikan pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan farmasi dan

kepuasan pasien. Hasil analisis univariat diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Farmasi

Kategori	Distribusi	
	N	%
Tidak Baik	32	42,7
Baik	43	57,3
Jumlah	75	100,0

Didapatkan kualitas pelayanan farmasi pada kategori tidak baik sebanyak 32 orang (42,7%) dan pada kategori baik sebanyak 43 orang

(57,3%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa menurut persepsi pasien bahwa kualitas pelayanan farmasi sudah baik.

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Kategori	Distribusi	
	N	%
Tidak Puas	31	41,3
Puas	44	58,7
Jumlah	75	100,0

Dari tabel 2 diketahui kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 31 orang (41,3%) dan yang puas sebanyak 44 orang (58,7%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa pasien sebagian besar sudah merasa puas.

Berdasarkan tabel 3, diketahui dari sebanyak 32 orang yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik, sebagian besar merasa tidak puas yaitu 24 orang

(75,0%). Dari sebanyak 43 orang yang menyatakan kualitas pelayanan baik, sebagian besar merasa puas yaitu 36 orang (83,7). Hasil uji Chi Square menunjukkan p value sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien pada analisis bivariat.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Farmasi	Kepuasan Pasien				Total	p	
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Tidak Baik	24	75,0	8	25,0	32	100,0	0,000
Baik	7	16,3	36	83,7	43	100,0	
Total	31	41,3	44	58,7	75	100,0	

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel kualitas pelayanan farmasi, didapatkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan farmasi pada kategori tidak baik sebanyak 32 orang (42,7%) dan pada kategori baik sebanyak 43 orang (57,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan farmasi di RSUD Banyumas menurut persepsi pasien rawat jalan dapat dikatakan sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena masih adanya pasien rawat jalan yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian oleh Harijanto (2018) yang melaporkan bahwa kualitas pelayanan dengan kategori baik sebanyak 38 responden dengan presentase 41.3% dan tidak baik terdapat 54 responden dengan presentase 58.7%. Perbedaan tersebut dapat disebabkan karena lokasi penelitian yang berbeda dan dalam kurun waktu yang berbeda. Pada penelitian ini dilakukan pada saat masa pandemic Covid-19 yang dapat berdampak pada berkurangnya pasien yang memeriksakan diri ke rumah sakit (Harijanto, 2018).

Pada tabel kepuasan pasien diketahui bahwa kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 31 orang (41,3%) dan yang puas sebanyak 44 orang (58,7%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Banyumas menurut persepsi pasien rawat jalan dapat dikatakan sudah puas, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena masih adanya pasien rawat jalan yang menyatakan tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Harijanto (2018) yang melaporkan bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 39 responden dengan presentase 42.4%, dan kategori tidak puas terdapat 53 responden dengan presentase 57.6%. Perbedaan ini dapat disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan menurunnya jumlah pasien rawat jalan, sehingga pasien cepat dalam mendapatkan pelayanan (Harijanto, 2018).

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Fitriana (2019) yang melaporkan bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 32 responden dengan presentase 51.6%. Kepuasan pasien sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan farmasi di rumah sakit. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan mendorong pasien untuk segera mendatangi layanan kesehatan apabila sakit (Fitriana, 2019).

Pada tabel analisis bivariat diketahui dari sebanyak 32 orang yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik, sebagian besar merasa tidak puas yaitu 24 orang (75,0%). Dari sebanyak 43 orang yang menyatakan kualitas pelayanan baik, sebagian besar merasa puas yaitu 36 orang (83,7%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan farmasi yang baik akan diikuti oleh kepuasan pasien. Hasil tersebut didukung dengan hasil uji statistik yang menyimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan farmasi yang makin

baik akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian sebelumnya yang melaporkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Harijanto, 2018), mutu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Susanto dkk, 2021). Menurut Tjiptono (2007), mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Konsumen yang merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Tjiptono & Fandy, 2007).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat, sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga kualitas pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Kualitas pelayanan farmasi menjadi salah satu faktor penting yang dibutuhkan untuk mewujudkan kepuasan pada pasien rawat jalan. Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas memiliki peran dan fungsi strategis, sehingga dituntut untuk memiliki dokumen laporan kegiatan setiap tahunnya sebagai wujud informasi dan data lengkap baik data rawat jalan, rawat inap, serta penunjang di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas ini.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. Kualitas pelayanan farmasi pada kategori tidak baik sebanyak 32 orang

(42,7%) dan pada kategori baik sebanyak 43 orang (57,3%). Kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak 31 orang (41,3%) dan yang puas sebanyak 44 orang (58,7%). Adapun saran di penelitian ini yaitu peneliti lain perlu mengkaji lebih lanjut dengan meneliti faktor lain yang dapat berhubungan terhadap kepuasan pasien. Bagi pihak manajemen rumah sakit agar melakukan pengawasan yang lebih baik pada seluruh pegawai yang terlibat secara langsung dalam pelayanan farmasi. Serta bagi masyarakat perlu kritis untuk memberikan masukan kepada pihak rumah sakit agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan farmasi kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dugan E., Trachtenberg F., Hall MA. 2005. Pengembangan langkah-langkah singkat untuk menilai kepercayaan pasien pada dokter, asuransi kesehatan, dan profesi medis. Dinas Kesehatan BMC. Res. 1-7. Doi: 10.1186/1472-6963-5-64.
- Fitriana D.A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kota Mataram. Available from://repository.ub.ac.id/id/eprint/175378/
- Harijanto, Sugeng. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus P-ISSN 2338-6347 E-ISSN 2580-992X Vol. 6, No. 2, Agustus 2018.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Permenkes No 3 Pasal 25 Tentang Pelayanan Farmasi.

- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 & 2. Edisi Terjemahan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Chakraborty SP. 2019. Pathophysiological and toxicological aspects of monosodium glutamate. *Toxicol Mech Methods*. 29(6):389-96.
- Rusydi M. 2017. *Customer Excellent*. Bandung. Gosyen Publishing.
- Susanto, Haryanto FX Nancy Isnawati Simbolon, Eva Monica. 2021. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient PHARMACY: *Jurnal Farmasi Indonesia* p-ISSN 1693-3591 (Pharmaceutical Journal of Indonesia) e-ISSN 2579-910X Vol.18 No. 01 Juli 2021 : 10-20 10.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.