

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD
GUNUNG JATI KOTA CIREBON**

**PATIENT SATISFACTION LEVEL TO PHARMACEUTICAL
SERVICE IN OUTPATIENT OF GUNUNG JATI HOSPITAL
CIREBON CITY**

Rinto Susilo¹⁾, Aan Kunaedi¹⁾, Nida Nur Afiah¹⁾, Retno Indyati²⁾

*¹⁾Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon
Jl Cideng Indah no 3 Cirebon*

*²⁾RSD Gunung Jati Kota Cirebon
Jl. Kesambi Raya No.56 Cirebon*

Submitted : 1 Oktober 2018 Reviewed : 25 Januari 2019 Accepted : 20 Maret 2019

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan pasien dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan, bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan kefarmasian maka dapat disimpulkan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon pada Bulan Maret tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptip dengan mengisi kuisisioner untuk pengumpulan data yang diberikan kepada 120 responden pasien rawat jalan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. Dari hasil penelitian ini didapat bahwa rata-rata poin kehandalan 69,53%, ketanggapan 68,8%, keyakinan 79,5%, empati 59,93%, dan fasilitas berwujud 66,25%. Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 68,8% dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, RSUD Gunung Jati

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patient satisfaction from the patients' and their family perception of the health services that they get, if the patients show good things about the health services especially pharmaceutical services it can be concluded that the patients are satisfied with the services. The purpose of this study is to know the level of outpatient satisfaction of pharmaceutical services at Gunung Jati Hospital Cirebon in March 2018. This study is a descriptive study by filling questionnaires for the data collection provided to 120 outpatient respondents at Gunung Jati Hospital Cirebon. From the results of this study found that the average of reliability point is 69.53%, 68.8% responsiveness, 79.5% confidence, 59.93% empathy, and 66.25% tangible facilities. Overall, the average value of patient satisfaction to pharmaceutical services was 68.8% with a satisfied category.

Keywords : Patient satisfaction, pharmaceutical service, Gunung Jati Hospital

Penulis korespondensi:

Rinto Susilo
Sekolah Tinggi Farmasi Muhammadiyah Cirebon
Jl.Cideng Indah No.3 Cirebon
Email : rintosusilo88@gmail.com/Hp:082317004608

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan secara maksimal untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan kualitasnya adalah aspek pelayanan kefarmasian.

Menurut Permenkes Nomor 72 pasal 1 tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Upaya kesehatan dalam bidang pengobatan perlu ditunjang dengan pelayanan farmasi yang bermutu seperti yang diatur dalam Permenkes Pasal 5 Tahun 2016 meliputi monitoring dan evaluasi. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dlama hal ini dapat diartikan sebagai bentuk persepsi pasien dan atau keluarga terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dimana pelayanan kefarmasian yang profesional seperti antrian yang tidak lama, keramahan petugas, harga obat terjangkau, waktu tunggu pengerjaan resep yang tidak lama, tersedianya sarana pelayanan farmasi, kejelasan informasi obat yang didapatkan, dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan observasi kepada pasien rawat jalan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian observasional dengan rancangan prospektif yang dilakukan dengan cara memberikan kuisioner kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2018, pengambilan data dilakukan pada bulan Maret tahun 2018, dan tempat penelitian dilakukan di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1A Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon yang mendapatkan pelayanan farmasi di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1A. Sedangkan sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang diambil berdasarkan dengan Random Sampling sebanyak 120 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Kriteria inklusi: Pasien yang datang pada jam 09.00 – 15.00 WIB pada tanggal 5 Maret sampai 10 Maret 2018, pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi Rawat Jalan Lantai 1A di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon lebih dari satu kali, berusia > 17 Tahun, pasien yang bersedia untuk mengisi kuisioner (*Informed Consent*). Kriteria eksklusi: Pasien tunarungu, pasien tunanetra, pasien tunawicara

Alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang terdiri dari kuisioner karakteristik responden, *informed concent* dan kuisioner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh rumah sakit.

Jalannya Penelitian

1. Perizinan ke RSUD Gunung Jati
2. Menentukan kriteria sampel yang akan diambil
3. Penetapan jumlah sampel yang akan diambil
4. Pengambilan data dari wawancara yaitu :
 - a. Usia
 - b. Jenis Kelamin
 - c. Pekerjaan
 - d. Pendidikan
 - e. Kuisioner Kepuasan
5. Pengolahan Data

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif, menghitung distribusi frekuensi dari skor jawaban kuesioner, dihitung persentase dari masing-masing dimensi dan dirata-ratakan untuk semua dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon mengenai karakteristik pasien yang didapatkan dari hasil kuisioner, maka hasil dan pembahasan dari penelitian ini dapat dilihat melalui tabel beserta deskripsinya sebagai berikut.

Tabel I. Hasil penelitian karakteristik pasien di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon

No	Keterangan	Jumlah Pasien	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	56	46,67 %
	b. Perempuan	64	53,33 %
2	Pendidikan:		
	a. Tidak sekolah	1	0,83 %
	b. SD	2	1,67 %
	c. SMP	6	5 %
	d. SMA	61	50,83 %
	e. Perguruan Tinggi	50	41,67 %
3	Pekerjaan:		
	a. Tidak Bekerja	29	24,17 %
	b. Wiraswasta	43	35,83 %
	c. PNS	9	7,5 %
	d. Pegawai Swasta	19	15,83 %
	e. Lain-lain	20	16,67 %

Berdasarkan dari tabel I hasil penelitian karakteristik yang diobservasi di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon terhadap pasien yang bersedia sebagai responden sebanyak 120 orang yang diambil selama satu minggu yaitu Senin-Sabtu. Proporsi responden terdiri dari laki laki sebanyak 56 orang (46,67%) dan perempuan sebanyak 64 orang (53,33%). Dari

hasil penelitian ini dinyatakan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

Berdasarkan tingkat pendidikan dinyatakan yang tidak sekolah sebanyak 1 orang (0,83%), pendidikan SD sebanyak 2 orang (1,67%), pendidikan SMP sebanyak 6 orang (5%), pendidikan SMA sebanyak 61 orang (50,83%), dan Perguruan Tinggi sebanyak 50 orang (41,67%). Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dari 120 orang responden ini yang mendominasi adalah tamat SMA yaitu sebanyak 61 orang (50,83%).

Berdasarkan hasil kategori jenis pekerjaan dari 120 orang responden didapatkan yang tidak bekerja sebanyak 29 orang (24,17%), wiraswasta sebanyak 43 orang (35,83%), PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 9 orang (7,5%), pegawai swasta sebanyak 19 orang (15,83%), dan pekerjaan lain-lain sebanyak 20 orang (16,67%). Dapat disimpulkan, hampir keseluruhan responden mempunyai pekerjaan atau bekerja, responden yang paling banyak adalah wiraswasta yaitu sebanyak 43 orang (35,83%).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon mengenai kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil kuisioner, maka hasil dan pembahasan dari penelitian ini dapat dilihat melalui tabel beserta deskripsinya sebagai berikut.

Tabel II. Hasil Penelitian Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon

No.	Keterangan	Persentase
1	Kehandalan:	
	a. Kecepatan Pelayanan	66,8%
	b. Keramahan Petugas Pelayanan Obat	70,6%
	c. Kesiapan Membantu Pelayanan Obat	71,2%
	Rata-rata	69,53%
2	Ketanggapan:	
	a. Cepat Tanggap	65,8%
	b. Pemberian Solusi	67%
	c. Komunikasi Efektif	66,4%
	d. Informasi Obat	76%
Rata-rata	68,8%	
3	Keyakinan:	
	a. Pengetahuan dan Keterampilan	80%
	b. Kualitas Obat	79%
Rata-rata	79,5%	
4	Empati:	
	a. Perhatian Petugas	60,8%
	b. Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial	61,8%
	c. Kenyamanan Menunggu	57,2%
Rata-rata	59,93%	
5	Fasilitas Berwujud:	
	a. Kebersihan dan Kerapian Rumah Sakit	63,2%
	b. Eksterior dan Interior Ruangan	63,2%
	c. Kenyamanan ruang tunggu obat	59,8%
	d. Kebersihan dan Kerapian Petugas	78,8%
Rata-rata	66,25%	
	Rata-rata Keseluruhan	68,8%

Dimensi mutu kehandalan yang terdiri dari tiga pertanyaan yaitu kecepatan pelayanan petugas 66,8%, keramahan petugas pelayanan obat 70,6%, dan kesiapan membantu pelayanan obat 71,2% dengan rata-rata kehandalan 69,53%. Dari ketiga pertanyaan ini skor terendah didapat dari kecepatan pelayanan petugas. Pelayanan yang cepat akan menentukan kepuasan pasien, dari mulai seberapa lama pasien harus

menunggu di loket pendaftaran untuk berobat di rawat jalan hingga pasien mendapatkan kartu sampai pasien mendapatkan obat di depo farmasi untuk dibawa pulang. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Anonim, 2003).

Dimensi mutu ketanggapan yang terdiri dari empat pertanyaan yaitu berdasarkan cepat tanggap petugas 65,8%, pemberian solusi 67%, keefektifan komunikasi 66,4%, dan informasi petugas terhadap obat 76%. Maka didapat rata-rata ketanggapan petugas 68,8%. Dari keempat pertanyaan ini skor terendah didapat dari cepat tanggap petugas. Cepat tanggap disini yaitu mengenai keluhan yang dialami pasien selama berobat jalan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon, apakah keluhan yang diungkapkan pasien terhadap petugas mendapatkan respon atau tidak. Salah satu keluhan pasien yang dirasakan adalah waktu tunggu pengambilan obat di depo farmasi.

Dimensi mutu keyakinan yang terdiri dari dua pertanyaan yaitu berdasarkan pengetahuan dan keterampilan pelayanan farmasi sebesar 80%, dan tingkat kualitas obat 79%. Maka didapat rata-rata keyakinan 79,5%. Dari kedua pertanyaan ini skor terendah didapat dari tingkat kualitas obat.

Dimensi mutu empati yang terdiri dari 3 pertanyaan yaitu berdasarkan perhatian petugas terhadap pasien 60,8%, pelayanan tanpa memandang status sosial 61,8%, dan tingkat kenyamanan menunggu pasien 57,2%. Maka rata-rata berdasarkan empati 59,93%. Dari ketiga pertanyaan ini skor terendah didapat dari tingkat kenyamanan menunggu pasien. Salah satu kepuasan pasien yang perlu diperhatikan yaitu kenyamanan pada saat menunggu, sarana dan prasarana di rumah sakit perlu diperhatikan guna memenuhi kebutuhan pasien agar merasa nyaman pada saat menunggu.

Dimensi mutu fasilitas berwujud yang terdiri dari 4 pertanyaan yaitu berdasarkan kebersihan dan kerapian rumah sakit 63,2%, eksterior dan interior ruangan 63,2%, kenyamanan ruang tunggu obat 59,8%, dan kebersihan serta kerapian petugas 78,8%. Maka rata-rata fasilitas berwujud 66,25%. Dari keempat pertanyaan ini skor terendah didapat dari kenyamanan ruang tunggu obat. Ruang tunggu obat merupakan sarana prasarana yang harus ditata sedemikian rupa sehingga memberikan kenyamanan bagi pasien. Ruang tunggu depo farmasi yang bersih dan rapi memberikan kenyamanan bagi pasien selama proses berobat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada domain keyakinan yaitu dengan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan serta tingkat kualitas obat dengan nilai 79,5% sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada domain empati yaitu dengan berdasarkan perhatian petugas terhadap pasien, pelayanan tanpa memandang status sosial, dan tingkat kenyamanan menunggu pasien dengan nilai 59,93%.

Maka dari itu sebagian besar responden yang berobat di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon sudah merasa puas, tetapi nilai keseluruhan kurang memenuhi SPM $\geq 80\%$ dengan nilai rata-rata seluruh domain sebesar 68,8%. Hal ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novaryatiin (2018) terkait dengan penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Murjani Sampit dengan persentase rata-rata sebesar 68 % yang artinya masuk kategori puas.

Keterbatasan penelitian ini yaitu jumlah responden yang diambil kurang representatif hanya 120 responden dan diambil hanya dalam satu minggu pelayanan yang kurang mewakili populasi, selain itu proses pengukuran menggunakan kuesioner, dimana responden dapat memberikan peluang jawaban yang berbeda-beda tergantung dari perspektif responden dengan berbagai latar belakang.

KESIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon untuk domain kehandalan 69,53%, ketanggapan 68,8%, keyakinan 79,5%, empati 59,93% dan fasilitas berwujud 66,25%. Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gunung Jati Kota Cirebon sebesar 68,8% dengan kategori puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada STF Muhammadiyah Cirebon dan RSD Gunung Jati Kota Cirebon atas semua kontribusinya selama penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, F. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik PKU Muhammadiyah Lemahwungkuk Cirebon*. Program Studi Diploma III Akademi Farmasi Muhammadiyah Cirebon.
- Anonim, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Anonim, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Anonim, 2014¹. *Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSD Gunung Jati Kota Cirebon 2014*, Cirebon.
- Anonim, 2014². Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor: 56/MENKES/2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Anonim, 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 72/MENKES/2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.
- Novaryati S., Ardhyani S.D, Aliyah S., 2018 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Murjani Sampit,
- Yudha, A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Widodo, 2005. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang I*. Universitas Diponegoro Semarang, Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Tesis.