

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Yuni Raya^{1*}, Yosy Retno², Andini Kesuma³, Armein⁴, Al Muhajirin⁵, Bunga Oktora⁶, Nining
Fitrianingsih⁷, Yuliana⁸, Bustomi⁹, Anisya Fajar¹⁰

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10} Wijaya Husada Bogor, Indonesia

Abstrak

Latar Belakang: Peningkatan kualitas layanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan instalasi farmasi. Oleh karena itu, sangat berarti untuk fokus pada kualitas jasa Instalasi farmasi maka kepuasan pasien bisa diperoleh, yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. **Tujuan:** Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. **Metode:** Penelitian ini yaitu analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 pasien dengan teknik pengambilan *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Hasil penelitian diuji dengan uji statistik *Kendall tau* dengan signifikansi $\alpha = <0,05$ dengan program SPSS 25. Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner kualitas dan kuesioner kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di RSUD Ciawi Bogor. **Hasil:** Hasil uji *Kendall tau* dengan taraf kesalahan (α) = 0,05, diperoleh nilai *p value* = 0,484. Hal ini berarti tidak ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. **Kesimpulan:** Tidak ada hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, farmasi, kepuasan pasien

The Relationship Between Pharmaceutical Service Quality And Outpatient Satisfaction

Abstract

Background: Improving the quality of hospital services cannot be separated from the organization of pharmaceutical installations. Therefore, it is meaningful to focus on the quality of pharmacy installation services so that patient satisfaction can be obtained, which is in the form of convenience, speed, relationship, ability and hospitality addressed through attitudes and characteristics in providing services for consumer satisfaction. **Objective:** To analyze the relationship between pharmacy service quality and outpatient satisfaction. **Methods:** This research is correlational analytic with a cross sectional approach. The population in this study were 150 people, the number of samples in this study amounted to 75 patients with Non Probability Sampling technique using Accidental Sampling method. The results of the study were tested with the Kendall tau statistical test with a significance of $\alpha = <0.05$ with the SPSS 25 program. The research instrument used a quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. This research was conducted at RSUD Ciawi Bogor. **Results:** The results of the Kendall tau test with an error rate (α) = 0.05, obtained a *p value* = 0.484. This means that there is no significant relationship between the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction. **Conclusion:** There is no relationship between pharmaceutical service quality and outpatient satisfaction at RSUD Ciawi, Bogor Regency.

Keywords: Service quality, pharmacy, patient satisfaction

Korespondensi:

Yuni Raya, Wijaya Husada, Jl. Letjend Ibrahim Adjie no 180 Bogor 16117, Tel: +62 852-1670-1658, Email :
wijayahusadamb@gmail.com

LATAR BELAKANG

Fasilitas kesehatan seharusnya memberikan layanan kesehatan yang berkualitas untuk memberikan rasa puas pada pasien. Peningkatan kualitas di rumah sakit harus dilaksanakan dengan menawarkan jenis layanan yang segera, akurat, serta terasa baik sesuai dengan keperluan masyarakat yang berkembang dan mendasar untuk pelayanan (Permenkes RI, 2014).

Peningkatan kualitas layanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan instalasi farmasi (Wirajaya and Rettobjaan, 2022). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Esni *et al.*, 2024). Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drugoriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Masuari, 2021).

Di Indonesia, pada tahun 2019 lebih dari 24 % obat yang diproduksi oleh industri farmasi didistribusikan di Instalasi farmasi. Jumlah Instalansi farmasi pusat yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia sebanyak 550 instalasi farmasi. Provinsi Jawa Barat merupakan peringkat ketiga dengan jumlah Instalasi farmasi terbanyak setelah Jawa Timur dan Jawa Tengah, yaitu sebanyak 28 pusat Instalasi farmasi. Kabupaten Bogor memiliki 1 pusat Instalasi farmasi sebagai pusat

rujukan seluruh rumah sakit yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor (Ditjen Farmalkes, 2019).

Kegiatan pada Instalasi ini terdiri dari pelayanan farmasi minimal yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan perbekalan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu, pengendalian distribusi pelayanan umum dan spesialis, pelayanan langsung pada pasien serta pelayanan klinis yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Handayani, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Indonesia, 2019). Oleh karena itu, sangat berarti untuk fokus pada kualitas jasa Instalasi farmasi maka kepuasan pasien bisa diperoleh, yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Wirajaya and Rettobjaan, 2022).

Pelayanan dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada

anggapan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan (Handayani, 2020).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler and Armstrong, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Aulia Nur Fadilah dkk (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022 menunjukkan bahwa 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 (Fadilah *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan jumlah rata-rata pasien rawat jalan per hari yang datang ke Instalasi farmasi RSUD Ciawi sebanyak 500 pasien. Hasil wawancara terhadap 5 pasien rawat jalan didapatkan informasi 3 dari 5 orang responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan farmasi rumah sakit. Dari 3 responden yang tidak puas, pasien merasakan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit kualitasnya tidak baik, petugasnya kurang ramah,

kurang cepat dalam melayani pasien, dan obat yang diberikan sangat lama. Sedangkan 2 responden lainnya menyatakan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Instalasi farmasi rumah sakit sudah baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

METODE

Studi ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor pada tanggal 27-29 Agustus 2024. Responden yang terpilih melalui teknik *accidentalsampling* berjumlah 75 orang.

Data dikumpulkan melalui kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,936 untuk kualitas pelayanan farmasi dan 0,930 untuk kepuasan pasien.

Data diuji dengan uji korelasi *kendall tau* dengan signifikansi $\alpha = <0,05$. Persyaratan uji normalitas data telah dilengkapi sebelumnya dilakukan uji normalitas data.

Pelaksanaan penelitian terlebih dahulu mendapat persetujuan kemudian melakukan penelitian dan dalam pelaksanaan penelitian tetap memperhatikan prinsip etik, termasuk *informed consent*, *anonimity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

Hasil penelitian diperoleh dari 75 responden yang berpartisipasi dan disajikan dalam bentuk analisis univariat dan bivariat sebagai berikut. Analisis ini menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel yang diteliti sedangkan

secara bivariat dilakukan untuk melihat hubungan kedua variabel baik independen maupun dependen:

Hasil Analisa Univariat Kualitas Pelayanan Farmasi

Tabel 1 distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor dari 75 responden didapatkan sebanyak 42 responden dengan kualitas pelayanan farmasi yang baik (56,0%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor

Kualitas Pelayanan Farmasi	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	33	44
Baik	42	56
Total	75	100

Kepuasan Pasien

Tabel 2 distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor dari 75 responden

didapatkan sebanyak 49 responden mengalami kepuasan pasien yang puas (65,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor

Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	26	34,7
Puas	49	65,3
Total	75	100

Hasil Analisa Bivariat

Hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 75 didapatkan hasil kualitas pelayanan farmasi baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 26 responden (34,67%). Hal uji

statistik dengan menggunakan uji *Kendall-Tau* diperoleh nilai *P value* sebesar 0,484 yang artinya $p\ value \geq 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya tidak adanya hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kualitas Pelayanan Farmasi	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		pvalue
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	10	13,30	23	30,70	33	44	0,484
Baik	16	21,33	26	34,67	42	56	
Total	26	34,63	49	65,37	75	100	

DISKUSI

a. Kualitas Pelayanan Farmasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 75 responden didapatkan sebanyak 42 responden dengan kualitas pelayanan farmasi yang baik (56,0%).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dathin Aulia, dkk (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat, dengan hasil menunjukkan dari 75 responden didapatkan sebanyak 65% responden menyatakan kualitas pelayanan farmasi baik (Aulia, Rofita and Sahira, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien di mana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (PMK No.58 2014/Keputusan Menteri Kesehatan sebelumnya adalah No.1197 Tahun 2004).(Handayany, 2020) Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Permenkes RI, 2014). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau. Untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, harus dilakukan

Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian yang meliputi monitoring dan evaluasi (*money*) (Handayany, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas dapat disimpulkan adanya keselarasan antara teori dan hasil penelitian bahwa standar pelayanan farmasi yang baik hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Rumah Sakit.

b. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan dari 75 responden didapatkan sebanyak 49 responden mengalami kepuasan pasien yang puas (65,3%).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fidela Firwan Firdaus, dkk (2024) tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul, dengan hasil menunjukkan dari 80 responden didapatkan sebanyak 55% responden menyatakan puas (Firdaus and Dewi, 2024).

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada *gap* antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Risdianti *et al.*, 2024). Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit.

Pada pasien yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan mengadakan kunjungannya kembali pada Rumah Sakit tersebut (Tjiptono, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas dapat disimpulkan adanya keselarasan antara hasil penelitian dengan teori dan hasil penelitian bahwa kepuasan pasien yang puas hal ini dikarenakan pasien membandingkan pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkannya seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, fasilitas yang menunjang, dan petugas yang ramah.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 didapatkan hasil kualitas pelayanan farmasi baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 26 responden (34,67%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Kendall-Tau* diperoleh nilai *P value* sebesar 0,484 yang artinya $p\text{ value} \geq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya tidak adanya hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor.

Hasil penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan Aulia Nur Fadilah dkk (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas, dari 75 responden didapatkan hasil sebanyak 36 responden (83,7%) dengan kualitas pelayanan farmasi baik dan kepuasan pasien dalam kategori puas. Hasil uji *chi square* didapatkan nilai *p value* sebesar 0,000 yang artinya terdapat hubungan yang bermakna

antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien (Fadilah *et al.*, 2022).

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan (Kotler and Armstrong, 2018). Menurut Vanchapo dan Maghfiroh (2022) menyatakan terdapat beberapa faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pasien diantaranya adalah: karakteristik pasien (nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain sebagainya), sarana fisik, jaminan, kepedulian, dan kehandalan (Vanchapo and Magrifoh, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas dapat disimpulkan adanya perbedaan antara hasil penelitian dengan teori, di mana hasil penelitian tidak menunjukkan adanya hubungan secara statistik.

KESIMPULAN

Tidak ada hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi Kabupaten Bogor. Bagi pelayanan kesehatan diharapkan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi terhadap pasien agar tidak adanya lagi pasien yang mengeluh terhadap kenyamanan, kecepatan dan kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, D., Rofita, A. and Sahira, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat. *Jurnal Ilmu Keperawatan*. 7(2). pp. 12–16.
- Ditjen Farmalkes (2019). Laporan Kinerja 2019 Direktorat Jendral Kefarmasian

- ndan Alat Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*. 53(9). pp. 1689–1699.
- Esni, J. et al. (2024). The Effect of Brisk Walking Exercise on Change in Blood Pressure in Patients with Hypertension. *IRJPMS*. 3(2). pp. 42–45. Available at: <http://jkt.poltekkes-mataram.ac.id/index.php/home/index>.
- Fadilah, A.N. et al. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 9(3). Available at: <https://doi.org/10.33024/jikk.v9i3.7918>.
- Firdaus, F.F. and Dewi, A. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*. 4(2). Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.211>.
- Handayani, G.N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien, Media Nusa Creative. Available at: <http://www.mnccpublishing.layout@gmail.com>.
- Indonesia, menteri kesehatan republik (2019). Permenkes nomer 4 tahun 2019. Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, 6(1). pp. 5–10.
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2018) *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Masuari, W.I. (2021). Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit X Gianyar. *Jurnal Sosial Sains*. 1(9). Available at: <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i9.206>.
- Permenkes RI (2014). Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan*, pp. 1–54. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/139680/permenkes-no-58-tahun-2014%0A>.
- Risdianti, H. et al. (2024). The Efforts to Reduce Blood Sugar Levels in Type II Aloe Vera Liquid. *IRJPMS*. 7(5). pp. 26–29.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. CV. Andi Offset.
- Vanchapo, A.R. and Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wirajaya, M.K.M. and Rettobjaan, V.F.C. (2022). Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Sistematis Review. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), p. 408. Available at: <https://doi.org/10.26630/jk.v13i2.247>.