

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Nurchamidin Gobel<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi DIII Farmasi, STIKes Bina Cipta Husada Purwokerto, Purwokerto Selatan, Indonesia.

\*E-mail: [nurchamidin@stikesbch.ac.id](mailto:nurchamidin@stikesbch.ac.id)

### Article Info:

Received: 26 Maret 2022

in revised form: 31 Maret 2022

Accepted: 9 April 2022

Available Online: 10 April 2022

### Keywords:

Patient Satisfaction,  
Pharmaceutical Services,  
Hospital,  
Observations

### Corresponding Author:

Nurchamidin Gobel  
Program Studi D III Farmasi  
STIKes Bina Cipta Husada  
Purwokerto  
Indonesia  
E-mail:  
[nurchamidin@stikesbch.ac.id](mailto:nurchamidin@stikesbch.ac.id)

### ABSTRACT

Patients are one indicator of the quality of services we provide and patient satisfaction is a capital to get more patients and to get loyal patients (faithful). Loyal patients will reuse the same health services if they need it again. Even loyal patients will invite others to use the same health service facility. The purpose of this study is to describe the level of patient satisfaction. This type of research uses a descriptive method with concurrent data collection. The data collected is in the form of result data (observations and questionnaires). Concurrent data is primary data obtained during direct observation and questionnaires during the research. This research was conducted from the second week of December 2020 until the end of February 2021. The data obtained is based on the answers from respondents to the questionnaire that has been tested for validity and reliability and then distributed. Furthermore, processed and analyzed and seen the percentage level of patient satisfaction which is presented in tabular form. Based on the data obtained from the respondents' answers, it can be concluded that the description of the level of patient satisfaction in the pharmacy installation of ZUS Hospital North Gorontalo is in the good category, with an average percentage of 81%. The criterion aspect of the question that received the most positive response from the respondents was that the service procedures at IFRSUD ZUS Gorontalo Utara were fast and did not bother the patient? (94%) and on the aspect of the criteria the question is that whether the officers are fair in providing services? (63%). Things that need to be done to improve aspects of questions that are still in the sufficient category are by improving the pharmaceutical service process as a whole, conducting supervision and awareness for all parties.



Copyright © 2022 IJPE-UNG

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

---

*How to cite (APA 6<sup>th</sup> Style):*

Gobel, N. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Gorontalo. Indonesian Journal of Pharmaceutical (e-Journal)*, 2(2), 95-102.

---

## ABSTRAK

Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan cara pengambilan data *concurrent*. Data yang terhimpun berupa data hasil (observasi dan kuesioner). Data *concurrent* merupakan data primer diperoleh pada saat observasi langsung dan kuesioner pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan sejak pekan kedua bulan Desember 2020 sampai dengan akhir Februari 2021. Data yang diperoleh berdasarkan jawaban dari responden atas kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian disebar. Selanjutnya, diolah dan dianalisis serta dilihat persentase tingkat kepuasan pasien yang disajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD ZUS Gorontalo Utara berada pada kategori baik yakni dengan persentase rata-rata 81%. Aspek kriteria pertanyaan yang paling mendapat respon positif dari responden adalah bahwa Apakah prosedur pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara yang cepat dan tidak menyusahkan pasien? (94%) dan pada aspek kriteria pertanyaan bahwa apakah petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan? (63%). Hal-hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki aspek pertanyaan yang masih berada pada kategori cukup yakni dengan memperbaiki proses pelayanan kefarmasian secara menyeluruh, melakukan pengawasan dan kesadaran bagi semua pihak.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit

## 1. Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainal Umar Sidiki yang beralamatkan di Desa Bulalo Kecamatan Kwandang merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara, berdiri pada tahun 2014 dan terus berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana serta mutu pelayanan kesehatan. Khusus pada Instalasi Farmasinya, terdapat 15 orang SDM yang bertanggung jawab secara utuh terhadap unit instalasi farmasi. Yakni 6 (apoteker), 7 (TTK), dan 2 diantaranya masing-masing lulusan Kesehatan Masyarakat dan Gizi.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan [1] menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit adalah salah satu unit di rumah sakit yang bertugas dan bertanggungjawab sepenuhnya pada pengelolaan semua aspek yang berkaitan dengan obat yang beredar dan digunakan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan

mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) [2].

Sesuai dengan SK Menkes [3] 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. Menurut Satibi [4], Rumah sakit harus memelihara dan mengembangkan IFRS serta fungsi pelayanannya yang dilakukan sesuai dengan praktik profesional dan etika yang dapat diterima dan semua persyaratan perundang undangan yang berlaku. Fungsi pelayanan kefarmasian di rumah sakit mempunyai berbagai komponen, yang semuanya digolongkan menjadi pelayanan nonklinik dan klinik.

Standar adalah suatu dokumen yang ditetapkan dengan konsensus dan disetujui oleh suatu badan yang diakui, yang berisi peraturan, pedoman atau karakteristik dari kegiatan atau hasil kegiatan, disediakan untuk penggunaan umum dan berulang, ditujukan untuk pencapaian derajat optimal keberaturan dalam suasana tertentu [5]. Jadi, standar minimal kegiatan atau pelayanan IFRS adalah kegiatan minimal yang harus dilakukan IFRS secara terus menerus yang masih memberikan unjuk kerja dan hasil yang baik [6].

Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) [7]. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama [8]. Kepuasan konsumen (pasien) adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan [9]. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit [10]. Dalam hal ini, prosedur penerimaan pasien merupakan pelayanan yang pertama diberikan oleh rumah sakit dan merupakan pengalaman yang selalu diingat oleh pasien (*past experience*) yang merupakan salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian jelas bahwa kontak pertama antara petugas rumah sakit dengan pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya [8].

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu obat, ketersediaan obat di instalasi farmasi rumah sakit Zainal Umar Sidiki Gorontalo Utara yang sering terjadi kekosongan serta sering merasa kecewa akan pelayanan yang tidak mengedepankan asas keadilan [11]. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Zainal Umar Sidiki Gorontalo Utara.

## 2. Metode Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan cara pengambilan data *concurrent* untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Data yang terhimpun berupa data hasil (observasi dan kuesioner). Data *concurrent* merupakan data primer diperoleh pada saat observasi langsung dan kuesioner pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan sejak pekan kedua bulan Desember 2020 sampai dengan akhir Februari 2021, yakni selama  $\pm$  dua bulan dan jumlah sampel 100 responden dengan rincian (responden rawat jalan berjumlah 22 orang dan responden rawat inap berjumlah 78 orang). Ketentuan waktu (hari) penelitian hanya dilakukan pada hari senin, rabu dan jum'at. Sebab, hanya pada hari-hari tersebut dokter datang di Rumah Sakit untuk melakukan diagnosa dan penulisan resep. Artinya bahwa pada hari selain hari yang disebutkan diatas tidak terjadi proses pelayanan kefarmasian (tahap distribusi obat atau penyerahan obat ke bangsal-bangsal atau kepada pasien). Besarnya sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang diinginkan sebesar 10% [12]. Berikut merupakan detail hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan rumus slovin:

Tabel 1. Distribusi sampel

No	Instalasi Pelayanan	Populasi Pasien	Jumlah Sampel
1	Rawat Jalan	1.853	$1.853/8.373 \times 100 = 22$
2	Rawat Inap	6.520	$6.520/8.373 \times 100 = 78$
	<b>Jumlah</b>	<b>8.373</b>	<b>100</b>

Sumber : Bagian rekam medis telah diolah kembali, 2020

### Sasaran dan Subjek Penelitian

Sasaran penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien Instalasi Farmasi RSUD Zainal Umar Sidiki Gorontalo Utara. Subyek penelitian adalah pasien atau keluarga pasien rawat Jalan dan rawat inap di Instalasi Farmasi RSUD Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Pasien rawat jalan berjumlah 22 orang, pasien rawat inap berjumlah 78 orang. Responden dipilih berdasarkan metode *purposive sampling* dengan berdasar pada kriteria tertentu yaitu bagi pasien yang belum atau tidak memungkinkan kuesioner, diwakilkan oleh penunggu (keluarga pasien) atau yang menemani secara intens selama berobat atau perawatan, bagi pasien anak-anak respondennya adalah orang tua atau yang menemaninya, dan tidak dibedakan antara pasien yang baru dengan pasien yang sebelumnya pernah menggunakan jasa layanan.

### Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar *checklist* observasi. Metode pengambilan data menggunakan observasi untuk memastikan kebenaran kondisi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti selama  $\pm$  dua bulan. Lembar kerja *checklist* observasi diisi sendiri oleh pasien atau keluarga pasien (responden).

### Analisis Data

Data yang diperoleh berdasarkan jawaban dari responden atas kuesioner yang telah disebarkan/dibagikan dan ditunggu saat menjawab bahkan ada beberapa dipandu langsung dengan lisan untuk membantu responden mudah dalam menjawab

(namun tanpa intervensi yang berakibat pada kualitas jawaban), kemudian diolah dan dianalisis serta dilihat persentase tingkat kepuasan pasien yang disajikan dalam bentuk tabel. Namun, terlebih dahulu kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner [13]. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria keputusan valid dinyatakan apabila nilai Sig. (2-tailed) Pearson's Correlation lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 [14]. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha  $> 0,60$  [13]. Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment* menggunakan program SPSS (*statistic program for social science for windows*).

### Hasil dan Pembahasan

Instrument yang digunakan adalah lembar *checklist* (kuesioner) yang memuat beberapa pertanyaan. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan dengan jawaban terstruktur. Berikut ini tabel presentase kepuasan pasien di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara:

**Tabel 2.** Kepuasan pasien instalasi farmasi rsud zus gorontalo utara

No	Pertanyaan	Persentase	
		(n = 100)	
		Ya	Tidak
1	Apakah anda selalu mengambil obat disini setiap kali berobat di RSUD ZUS Gorontalo Utara?	85%	15%
2	Apakah letak IFRSUD ZUS Gorontalo Utara mudah dicapai?	85%	15%
3	Apakah anda merasa nyaman berada di ruang tunggu IFRSUD ZUS Gorontalo Utara	89%	11%
4	Apakah petugas IFRSUD ZUS Gorontalo Utara bersikap ramah pada anda?	84%	16%
5	Apakah petugas IFRSUD ZUS Gorontalo Utara memberikan penjelasan mengenai obat diberikan kepada anda?	76%	24%
6	Apakah anda menunggu lama sejak resep diserahkan sampai dengan obat anda diterima?	79%	21%
7	Apakah petugas memberikan perhatian serius terhadap keluhan anda?	81%	19%

8	Apakah anda yakin bahwa obat yang tersedia disini, terjamin kualitasnya?	81%	19%
9	Apakah setiap kali anda mengambil obat disini, obat yang diresepkan selalu ada?	73%	27%
10	Apakah anda yakin dengan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat?	82%	18%
11	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara?	72%	28%
12	Apakah pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara buka 24 jam?	84%	16%
13	Apakah prosedur pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara yang cepat dan tidak menyusahkan pasien?	94%	6%
14	Apakah petugas dalam memberikan informasi obat mudah dipahami?	88%	12%
15	Apakah petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan?	63%	37%
<b>Rata-rata</b>		81% ± 0%	19% ± 8%

**Baik Sekali:100%, Baik:80%, Cukup:50%, Kurang:20% [15].**

Kepuasan pasien berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata sebanyak 81% responden menjawab “Ya” terhadap pelayanan Instalasi Farmasi, dengan demikian mengindikasikan IFRSUD ZUS Gorontalo Utara pada indikator kepuasan pasien berada pada kategori baik berdasarkan standar yaitu Baik Sekali:100%, Baik:80%, Cukup:50%, Kurang:20% [15]. Aspek kriteria pertanyaan yang paling mendapat respon positif dari responden adalah bahwa Apakah prosedur pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara yang cepat dan tidak menyusahkan pasien? (94%). Hal tersebut menunjukkan bahwa proses penyediaan obat diberikan dengan cepat. Namun, pada aspek kriteria pertanyaan bahwa apakah petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan (63%). Persentase terendah tersebut perlu diperhatikan, sepenghlihatan peneliti memang butuh yang namanya “budaya antri”. Ada suatu kondisi dimana staff petugas pelayanan yang berada di depo instalasi farmasi ZUS Gorontalo Utara bersikap tidak adil akan pelayanannya, dalam artian tebang pilih dengan memprioritaskan resep yang dibawa oleh petugas ruangan rawat inap/rawat jalan ketimbang resep yang dibawa langsung oleh pasien/keluarga pasien. Dengan kata lain, bahwa mendahului para penunggu resep lainnya yang duduk mengantri/menunggu.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD ZUS Gorontalo Utara berada pada kategori baik yakni dengan persentase 81% responden yang menjawab “Ya” dan terdapat 19% yang menjawab “Tidak”. Aspek kriteria

pertanyaan yang paling mendapat respon positif dari responden adalah bahwa Apakah prosedur pelayanan di IFRSUD ZUS Gorontalo Utara yang cepat dan tidak menyusahkan pasien? (94%) dan pada aspek kriteria pertanyaan bahwa apakah petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan? (63%). Sebagai saran perbaikan adalah meskipun berada pada kategori baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek pertanyaan yang < 80 % (cukup).

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada responden pasien dan atau keluarga pasien Instalasi Farmasi RSUD Zainal Umar Sidiki Gorontalo Utara yang telah berkenan membantu penelitian ini.

### Referensi

- [1] PERMENKES, "PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 58 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT," no. c, pp. 1-43, 2014.
- [2] ANONIM, "FARMAKOPE INDONESIA EDISI V," DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA; JAKARTA, 2014.
- [3] PERMENKES, "PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 72 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT," vol. 85, no. 1, pp. 2071-2079, 2016.
- [4] Satibi, *Manajemen Obat di Rumah Sakit*, vol. 8, no. 5. Jogjakarata: Gadjah Mada University Press, 2014.
- [5] B. S. Nasional, "Buku Pengantar Standardisasi ini merupakan materi awal tentang pendidikan standardisasi, yang terus disempurnakan oleh suatu tim dari BSN dan beberapa Perguruan Tinggi.," 2009.
- [6] Siregar and Amalia, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. JAKARTA: KEDOKTERAN EGC, 2010.
- [7] ertika sekar ningrum Jayadipraja, Junaid, and wa ode sitti Nurzalmariah, "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumahsakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016," *J. Ilm. Mhs. Kesehat. Masy. Unsyiah*, vol. 1, no. 3, p. 186420, 2016.
- [8] S. Supriyanto and Ernawaty., *Pemasaran Jasa Industri Kesehatan*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- [9] S. et al Novaryatiin, "258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D," *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN RSUD Dr*, vol. 1, no. 1, pp. 22-26, 2018.
- [10] G. Ayu Rai Saputri, "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rsia Sinta Bandar Lampung," *J. Farm. Malahayati*, vol. 1, no. 2, pp. 115-126, 2018.
- [11] N. Gobel, "Analisis kinerja instalasi farmasi rsud zainal umar sidiki gorontalo dengan balanced scorecard ditinjau dari perspektif proses bisnis internal dan pelanggan," Universitas Setia Budi Surakarta, 2021.
- [12] G. Chandrarin, *Metode Riset Akuntansi: Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- [13] D. Suntoyo, *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi, 2013.

- [14] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.
- [15] R. F., *SWOT BALANCED SCORECARD*. PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019.