



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT PKU AISYIAH BOYOLALI BULAN FEBRUARI  
TAHUN 2020**

**ARTIKEL**

**Oleh :  
EVA ADE HARTATI  
050116A024**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel berjudul:

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT PKU AISYIYAH BOYOLALI BULAN FEBRUARI  
TAHUN 2020**

Oleh :

**EVA ADE HARTATI**

**050116A024**

Telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Utama Skripsi

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, Agustus 2020

**Pembimbing Utama**

  
apt. Richa Yuswantina, S. Farm., M. Si

NIDN. 0630038702

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI  
RUMAH SAKIT PKU AISYIYAH BOYOLALI BULAN FEBRUARI  
TAHUN 2020**

**OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE  
PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF PKU AISYIYAH BOYOLALI  
HOSPITAL IN FEBRUARY 2020**

Eva Ade Hartati<sup>1</sup> Richa Yuswantina<sup>2</sup> Niken Diahriesti<sup>3</sup>  
Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo  
Email : [Adeeva251197@gmail.com](mailto:Adeeva251197@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Rumah sakit harus mempertahankan kualitasnya agar pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga ada kepuasan tersendiri yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Rumah Sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai. Organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktifitas kerja yang tinggi tetapi juga kinerja yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020.

**Metode:** Jenis penelitian ini yaitu dengan pendekatan *Cross Section* menggunakan kuesioner dengan metode survey sebagai alat pengumpulan data. Jenis teknik sampling yang digunakan *Purposive Sampling* dan didapat sampel sebanyak 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali memiliki kepuasan dengan kategori sangat puas dari dimensi kehandalan sebesar 82,8%, kategori sangat puas dari dimensi jaminan sebesar 81,33%, kategori sangat puas dari dimensi empati sebesar 86,63%, kategori sangat puas dari dimensi daya tanggap sebesar 85,24% dan kategori sangat puas dari dimensi bukti langsung sebesar 88,8%.

**Simpulan:** tingkat kepuasan responden di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali termasuk dalam kategori sangat puas sebesar 84,95%.

**Kata Kunci:** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien, Instalasi Farmasi Rumah Sakit

**Kepustakaan :** 34 (2004 – 2017)

## ABSTRACT

**Background:** Hospitals must maintain their quality so that services are in accordance with what patients expect so that there is a separate satisfaction which is a basic need of society. Hospitals are demanded not only to provide satisfying services but also value-oriented. Organizations are not merely pursuing the achievement of high work productivity but also the performance given. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction in the pharmacy installation of PKU Aisyiyah Boyolali Hospital in February 2020.

**Methods:** This type of research is to approach *cross section* using a questionnaire survey method as a means of data collection. The type of sampling technique used was *purposive sampling* and obtained a sample of 91 respondents in the Pharmacy Installation of the PKU Aisyiyah Boyolali Hospital.

**Results:** The results showed that the patients at PKU Aisyiyah Boyolali Hospital had satisfaction with the very satisfied category from the reliability dimension of 82.8%, the very satisfied category from the guarantee dimension was 81.33%, the very satisfied category from the empathy dimension of 86.63 %, the very satisfied category from the responsiveness dimension was 85.24% and the very satisfied category from the direct evidence dimension was 88.8%.

**Conclusion:** the level of respondent satisfaction in the pharmacy installation of PKU Aisyiyah Boyolali Hospital is in the very satisfied category of 84.95%.

**Keywords** : Description of Patient Satisfaction Level, Hospital Pharmacy Installation

**Bibliography** : 34(2004-201)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit harus mempertahankan kualitasnya agar pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga pasien ada kepuasan tersendiri, karena kesehatan sekarang ini menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Peningkatan taraf hidup berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya menyembuhkan tapi juga untuk meningkatkan kepuasan pasien (Depkes RI, 2014).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian yaitu suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker. Rumah Sakit dituntut tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin *et al*, 2018). Sehingga

kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan perlu dilakukan survei dengan lima dimensi meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung (Daulay, 2015). Dari kelima dimensi tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar pasien mendapat kesehatan yang bermutu karena pada umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit dan ingin mendapatkan kesembuhan secara cepat dan ingin lebih diperhatikan (Hidayati, 2014).

Studi pendahuluan telah dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan secara langsung dan wawancara di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Hasil observasi menunjukkan sebagian pasien yang terlihat diruang tunggu yang kurang nyaman yaitu minimnya tempat duduk untuk pasien, tidak adanya nomor antrinya saat mengambil obat, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali”.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan metode prospektif. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2020 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang mendapat Pelayanan Farmasi yang datang untuk menunggu obat atau menebus obat di instalasi farmasi yang kurang lebih berjumlah 1000 pasien setiap bulannya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 91 pasien, teknik pengambilan sampel ini menggunakan *Purposive Sampling*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18-25	6	6,6
26-35	62	68,1
36-45	23	25,3
Total	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa dari 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan umur yaitu umur yang tertinggi yaitu umur 26-35 tahun dengan persentase 68,1%.

**Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	40	44,0
Perempuan	51	56,0
Total	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa dari 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yang tertinggi yaitu berjenis kelamin perempuan (56,0%) lebih besar bila dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

**Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Akhir**

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	4	4,4
SMP	27	29,7
SMA	48	52,7
<b>Perguruan Tinggi</b>	12	13,2
Total	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi yaitu tingkat pendidikan akhir SMA dengan persentase 52,7%.

**Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Pelajar/Mahasiswa</b>	2	2,2
<b>Karyawan Swasta</b>	27	29,7
<b>Wiraswasta</b>	35	38,5
<b>TNI/ POLRI (PNS)</b>	4	4,4
<b>Ibu Rumah Tangga</b>	23	25,3
Total	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan diatas dapat diketahui bahwa dari 91 responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan pekerjaan tertinggi yaitu wiraswasta sebesar 38,5%.

## 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi Kehandalan**

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	Nilai indeks (%)	Kategori
1.	Pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit	73	18	0	0	95,1	Sangat puas
2.	Petugas yang menyerahkan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	32	57	1	1	83,0	Sangat puas
3.	Obat yang diserahkan selalu tersedia dalam instalasi farmasi	63	28	0	0	92,3	Sangat puas
4.	Penyerahan obat tidak sesuai dengan nomor antrian	1	0	49	41	85,7	Sangat puas
5.	Petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	17	49	23	2	72,3	Puas
6.	Petugas memberikan informasi tentang lama penyimpanan obat	15	42	29	5	68,4	Puas
	Rata-rata					82,8	Sangat puas

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi Jaminan**

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	Nilai indeks (%)	Kategori
7.	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan nama obat dan etiket	53	38	0	0	89,6	Sangat puas
8.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	27	64	0	0	82,4	Sangat puas
9.	Petugas kembali mencocokkan nama dan alamat pasien saat menyerahkan	37	54	0	0	85,2	Sangat puas

10.	obat Petugas memastikan kebenaran penerimaan obat	44	47	0	0	87,1	Sangat puas
11.	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat	14	21	25	31	70,1	Puas
12.	Obat yang diserahkan kepada pasien tidak dalam kondisi baik	20	54	9	8	73,6	Puas
Rata-rata						81,33	Sangat puas

**Tabel 7.**  
**Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi Empati**

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	Nilai indeks (%)	Kategori
13.	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	53	38	0	0	89,6	Sangat puas
14.	Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	42	48	0	1	86,0	Sangat puas
15.	Pelayanan petugas farmasi tidak sopan	28	53	10	0	79,9	Puas
16.	Pelayanan petugas farmasi tidak ramah	0	0	37	54	89,8	Sangat puas
17.	Petugas farmasi tidak mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan	0	0	67	24	81,6	Sangat puas
18.	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	65	26	0	0	92,9	Sangat puas
Rata-rata						86,63	Sangat puas

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi Daya Tanggap**

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	Nilai indeks (%)	Kategori
19.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	49	42	0	0	88,5	Sangat puas
20.	Waktu tunggu pelayanan resep tidak cepat	25	44	20	2	75,3	Puas
21.	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	20	71	0	0	80,5	Puas
22.	Petugas tidak segera memberikan nomer antrian	0	0	20	71	94,5	Sangat puas
23.	Petugas farmasi tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0	0	46	45	87,4	Sangat puas
Rata – rata						85,24	Sangat puas

**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi Bukti Langsung**

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	Nilai indeks (%)	Kategori
24.	Suasana ruang tunggu rumah sakit instalasi farmasi nyaman dan bersih	38	53	0	0	85,4	Sangat puas
25.	Jumlah kursi tunggu pasien tidak memadai	10	26	29	26	69,5	Puas
26.	Karyawan di Instalasi Farmasi berpenampilan rapi.	26	65	0	0	82,1	Puas
27.	Instalasi farmasi memiliki prosedur pelayanan yang mudah	76	15	0	0	95,9	Sangat puas
28.	Lokasi Instalasi Farmasi sangat sulit untuk dijangkau	91	0	0	0	100,0	Sangat puas

29	Instalasi Farmasi tidak memiliki peralatan teknologi modern (misal komputer) dan brosur informasi kesehatan	91	0	0	0	100,0	Sangat puas
Rata – rata						88,8	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas didapat nilai rata-rata indeks pada dimensi kehandalan sebesar 82,8% (nilai indeks tertinggi yaitu pelayanan tidak berbelit-belit sebesar 95,1% dan nilai indeks terendah yaitu petugas memberikan informasi tentang lama penyimpanan obat sebesar 68,4%). Menurut teori dari Permana, Maulana Taufan, Hasbi Yasin, 2013 menyatakan bahwa kehandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan. Pada dimensi jaminan rata-rata indeks sebesar 81,33% (nilai indeks tertinggi yaitu petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan nama obat dan etiket sebesar 89,6% dan nilai indeks terendah yaitu petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien mengenai obat sebesar 70,1%). Menurut supartiningsih, 2017 menyatakan bahwa bila petugas dapat dipercaya maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Pada dimensi empati rata-rata indeks sebesar 86,63% (nilai indeks tertinggi yaitu konsumen merasa nyaman selama menunggu obat sebesar 92,9% dan nilai indeks terendah yaitu pelayanan petugas farmasi tidak sopan sebesar 79,9%). Semakin tinggi empati yang diberikan, maka pasien akan merasa lebih puas (Rehman, 2012). Pada dimensi daya tanggap rata-rata indeks sebesar 85,24% (nilai indeks tertinggi yaitu petugas tidak segera memberikan nomor antrian sebesar 94,5% dan nilai indeks terendah yaitu waktu tunggu pelayanan resep tidak cepat sebesar 75,3%). Dimensi ini menunjukkan keinginan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Mukti, 2007). Pada dimensi bukti langsung rata-rata indeks sebesar 88,8% (nilai indeks tertinggi yaitu lokasi instalasi farmasi sangat sulit untuk dijangkau sebesar 100% dan instalasi farmasi tidak memiliki peralatan teknologi modern {komputer} dan brosur informasi kesehatan sebesar 100% serta nilai indeks terendah yaitu jumlah kursi tunggu pasien tidak memadai sebesar 69,5%). Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi di rumah sakit agar pasien dapat menilai kualitas pelayanan, sehingga pasien dapat memberikan kepuasan tersendiri (supranto, 2011).

**Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien dilihat dari 5 Dimensi**

Dimensi	NI (%)	Kategori
Kehandalan	82,8	Sangat Puas
Jaminan	81,33	Sangat Puas
Empati	86,63	Sangat Puas
Daya tanggap	85,24	Sangat Puas
Bukti langsung	88,8	Sangat Puas
Total	84,95	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil tingkat kepuasan pasien didapat nilai rata-rata indeks dengan persentase 84,95% dengan kategori sangat puas. Sedangkan hasil yang tertinggi didapat pada dimensi bukti langsung (88,8%) dan yang terendah didapat pada dimensi jaminan (81,33%). Efek positif yang paling penting pada kepuasan yaitu orang-orang terkait dengan pelayanan yang berhubungan dengan pasien, kualitas, fasilitas dan interaksi dengan staf ataupun petugas (Alrubaiee, 2011).

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali yaitu didapat hasil tingkat kepuasan sebesar 84,95% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan dari kelima dimensi didapatkan hasil sebagai berikut: dimensi kehandalan sebesar 82,8% dengan kategori sangat puas, pada dimensi jaminan sebesar 81,33% dengan kategori sangat puas, pada dimensi empati sebesar 86,63% dengan kategori sangat puas, pada dimensi daya tanggap sebesar 85,24% dengan kategori sangat puas dan pada dimensi bukti langsung sebesar 88,8% dengan kategori sangat puas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang berperan dalam penelitian ini serta seluruh dosen pengajar, serta staf pegawai di Jurusan Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo atas dukungan yang telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, M.A. (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan*. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Depkes RI. (2014). *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Gaspers, V. And A. Fontana. (2011). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Novaryati, S., Ardhan, S. D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22-26.
- Efendi, R., Ernawati, & Hidayati, R. (2014). Aplikasi fuzzy database model.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. 2011. The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health care quality -patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, pp. 103–127.
- Permana, Maulana Taufan, Hasbi Yasin, dan A. R. (2013). *Faktor-Faktor Tingkat Kemiskinan di Kabupaten Wonosobo dengan Pendekatan Geographically Weighted Regression*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. 6(1), 9-14.
- Rehman, A. A. 2012. *Customer satisfaction and service quality in Islamic banking: A comparative study in Pakistan, United Arab Emirates and United Kingdom*. *Qualitative Research in Financial Markets*, 4(2/3), 165- 175.
- Mukti, Ali Ghufro, 2007 *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: PT Karya Husada Mukti.
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta