

Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

Susilawati¹, Nenny Triastuti², Sholihul Absor³

1) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

2) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

3) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Abstract

Introduction: Maison Hospitals are health care institutions that organize comprehensive individual health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services. Pharmaceutical services in hospitals are an integral part of the hospital health care system that is oriented towards patient care. Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt

Objective: To determine the relationship between internal pharmaceutical service factors and the level of satisfaction of outpatients at the pharmacy installation of PKU Muhammadiyah Surabaya Hospital.

Methods: This study used quantitative methods, analytic research design cross sectional study. The population in this study were outpatients at PKU Muhammadiyah Surabaya Hospital. The instrument used was primary data collection, namely distributing questionnaire sheets to respondents and pharmaceutical installation employees. The data obtained in this study were analyzed by Pearson correlation.

Results: There is a relationship between internal pharmaceutical service factors and the level of satisfaction of outpatients in the pharmaceutical installation of PKU Muhammadiyah Surabaya Hospital where the p-value (0.05) is not more than α (0.05).

Conclusion: Respondents from outpatients who took medicine at the pharmaceutical installation were mostly women aged 20-30 years, with the last educational background of high school, using general financing, and getting types of finished and compounded drugs. In the correlation analysis, there was a relationship between internal pharmaceutical factors and the level of satisfaction of outpatients at the pharmaceutical installation of PKU Muhammadiyah Surabaya Hospital. The internal pharmaceutical service factor that has the highest value is infrastructure.

Keywords: Patient satisfaction, internal factors of pharmacy, Hospital

Abstrak

Pendahuluan : Rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan.

Tujuan : Mengetahui hubungan faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

Surabaya. **Metode** : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, desain penelitian *analitik cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Instrumen yang digunakan adalah pengambilan data primer yaitu menyebar lembar kuesioner pada responden dan pegawai instalasi farmasi. Data yang didapat pada penelitian ini dianalisis dengan korelasi pearson. **Hasil** : Terdapat hubungan antara faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dimana nilai *p-value* (0,05) tidak lebih dari α (0,05). **Kesimpulan** : Responden dari pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi mayoritas wanita berusia 20-30 tahun, dengan latar belakang pendidikan terakhir SMA, menggunakan pembiayaan umum, serta mendapatkan jenis obat jadi dan racikan. Pada analisis korelasi, didapatkan hubungan faktor internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Faktor pelayanan internal kefarmasian yang memiliki nilai paling tinggi yaitu sarana prasarana

Kata Kunci : Kepuasan pasien, faktor internal farmasi, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, untuk mendukung hal tersebut Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertugas agar melangsungkan pelayanan farmasi yang optimal, menyelenggarakan kegiatan pelayanan farmasi profesional berdasarkan prosedur kefarmasian dan etik profesi, melaksanakan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) (Oktaviani *et al* , 2018). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien. (Akbari *et al.*, 2022).

Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Dengan adanya tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian menjadikan pelayanan kefarmasian sekarang telah bergeser tujuannya dari pemberian obat kepada pasien tertuju pada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian awalnya berpusat pada manajemen obat-obatan sekarang dijadikan pelayanan yang komprehensif bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien. Sehingga, dari perubahan itu mengakibatkan apoteker diminta lebih mengembangkan keterampilan, pengetahuan serta perilaku supaya dapat melaksanakan pelayanan langsung dengan pasien. (Annisa, 2021).

RS PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang berbasis islami, di mana rumah sakit ini adalah rumah sakit yang sedang berkembang dari segi struktural management

maupun bangunan. RS PKU Muhammadiyah Surabaya merupakan rumah sakit yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasiennya. Fasilitas dan pelayanan yang dimiliki baik pelayanan rawat jalan, penunjang medis, pelayanan rawat inap dan fasilitas medis yang disediakan sama dengan standar rumah sakit lainnya. Salah satu fasilitas pelayanan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan bermutu dan berkualitas adalah instalasi farmasi. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). 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 (KE, 2016). Hasil penelitian Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia berdasarkan sistem regionalisasi mencakup 11 provinsi, yaitu provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, Sumatera Selatan, Nusa Tenggara Barat, DI Aceh, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Maluku Utara, dan Papua, jumlah sampel minimal yang diperlukan pada penelitian ini adalah 31 pasien untuk masing-masing RS dan puskesmas di setiap provinsi. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 395 responden rumah sakit dan 416 responden puskesmas (Prihartini, Yuniar and Susyanty, 2020). Dari penelitian tersebut didapatkan hasil uji korelasi spearman's rho sebesar 0,994 hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien (Benita, Wijayanti and Pramukantoro, 2023). Berikut hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri (KE, 2016). Menurut WHO kepuasan pasien menjadi ukuran hasil berbasis pasien yang penting dalam pelayanan kesehatan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat mengarah pada peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan dan hasil yang lebih baik karena kepuasan pasien mungkin lebih mematuhi rencana perawatan dan memiliki perilaku mencari kesehatan yang lebih baik (Yogie *et al.*, 2022). Berikut faktor penyebab ketidakpuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit diantaranya lambatnya sistem informasi manajemen rumah sakit dan konektivitas yang sering tidak stabil. Selain itu, perbedaan status stok obat pada sistem informasi manajemen dan stok yang ada di inventaris farmasi. Faktor lainnya yaitu jauhnya jarak dalam ruang farmasi antara resep masuk, obat dibuat, hingga pemberian obat kepada pasien. Kemudian beberapa faktor yang tak kalah penting yaitu adanya penumpukan resep pada saat jam sibuk dan jumlah staf farmasi yang kurang sehingga antrian pasien di pelayanan farmasi menjadi padat merayap (Rochmah, 2020). Berdasarkan hasil beberapa penelitian serta kendala yang menunjukkan kepuasan pasien masih jauh di bawah angka yang diharapkan membuat penelitian ini dilakukan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah analitik cross sectional study. Penelitian cross sectional adalah penelitian dimana peneliti mengukur data variabel independen dan dependen hanya sekali pada satu waktu (Nursalam, 2017 dalam (Yunitasari, Triningsih and Pradanie, 2020). Pendekatan cross-sectional untuk mencari hubungan faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi. Sampel pada penelitian ini sebanyak 80 pasien memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simpel random sampling*.

Pada penelitian ini, menggunakan analisis data univariat dan bivariat Penelitian univariat untuk menilai sebaran dan normalitas data dari variabel yang ada. Penelitian bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel kepuasan pasien berupa data ordinal dan variabel faktor internal pelayanan kefarmasian berupa data ordinal. Dalam penelitian ini, menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika nilai $p > 0.05$ menunjukkan terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat. Namun jika $p < 0.05$ menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya jumlah sampel 80 pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi. Sampel tersebut sudah disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ada. Berikut adalah data deskripsi karakteristik pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Tabel 1 Karakteristik Responden (Rawat Jalan)

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis Kelamin	Pria	22
	Wanita	58
Pendidikan Terakhir	SD	13
	SMP	6
	SMA	42
	AKADEMI	3
	SARJANA	16
Jenis Pembiayaan	BPJS	39
	ASURANSI	2
	UMUM	39
Usia	20-30	44
	31-50	32
	51-70	4
Jenis Obat yang diterima	Obat jadi	39
	Obat racikan	27
	Obat jadi + obat racikan	14
Total		80 orang

1. Analisis faktor pelayanan kefarmasian

Pelayanan internal kefarmasian dikatakan sudah bagus apabila sudah memenuhi standart pelayanan kefarmasian sesuai dengan permenkes tahun 2014 tentang standart pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Dari analisa didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Faktor Internal Kefarmasian

No	Atribut	Hasil	interpretasi
1	Jumlah SDM farmasi sesuai dengan standar pelayanan farmasi	34	Cukup sesuai
2	Kompetensi SDM farmasi sesuai dengan standar pelayanan farmasi	44	Sesuai
3	Terdapat fasilitas utama yang terdiri dari ruang administrasi, ruang penyimpanan, ruang distribusi, ruang konsultasi (konseling obat), ruang pelayanan informasi obat dan ruang produksi	38	Memadai
4	Terdapat fasilitas penunjang yang terdiri dari ruang tunggu pasien, ruang penyimpanan dokumen/arsip,tempat penyimpanan obat di ruag rawat,fasilitas toilet dan kamar mandi untuk staf yang memadai	39	Memadai
5	Toilet Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surabaya bersih dan rapi	27	Kurang memadai
6	Instalasi farmasi melakukan pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian	42	Sering
7	Tim farmasi dan terapi memberikan rekomendasi kepada pimpinan Rumah Sakit mengenai kebijakan penggunaan Obat di Rumah Sakit	37	Sering
8	Tim lain yang terkait melakukan pengendalian infeksi dan keselamatan pasien	40	Sering
9	Melakukan kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, secara terencana dan sistematis	44	Sering

Dari hasil analisis pada tabel internal kefarmasian di atas didapatkan pada semua unsur pertanyaan / item memiliki nilai yang bagus dan memadai sesuai dengan standart pelayanan kefarmasian, Kecuali pada bagian sarana yaitu toilet memiliki nilai yang kurang bagus dan belum memadai karena nilainya masih belum mencapai batas minimal standar pelayanan kefarmasian.

2. Analisis Customer Satisfication Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfication Index* atau CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi secara keseluruhan. Hasil perhitungan CSI sebagai berikut :

Tabel.3 Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Atribut	Performance	Total
1	Kelengkapan informasi terkait obat	4,3	4,3
2	Kelengkapan informasi terkait jumlah obat	4.2875	8,5875
3	Kelengkapan informasi terkait dosis obat	4.2875	12,875
4	Kelengkapan informasi terkait cara pemberian obat	4.3	17,175
5	Kelengkapan informasi terkait efek samping obat	3.9375	21,1125
6	Informasi aktivitas yang dihindari pada saat mengkonsumsi obat	4.1	25,2125
7	Informasi yang diberikan petugas farmasi secara keseluruhan	4.4	29.6125
8	Ketanggapan petugas farmasi	4.25	4,25
9	Informasi setelah menerima obat	4.2375	8,4875
10	Cepat dan tepat menanggapi pertanyaan pasien	4.3	12,7875
11	Kecepatan kerja petugas farmasi dari anda memberikan resep sampai menerima obat	4.1625	16.95
12	Perhatian yang diberikan oleh petugas farmasi kepada semua pasien	4.25	4,25
13	Keramahan petugas instalasi farmasi	4.3125	8.5625
14	Memberikan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan	4.3625	
15	Kondisi obat yang diserahkan oleh petugas farmasi	4.3625	8.725
16	Penampilan petugas farmasi	4.25	4,25
17	Ruang tunggu instalasi farmasi	4.1	8,35
18	Penampilan dan kondisi instalasi farmasi	4.125	12,475
19	Toilet pasien di instalasi farmasi	3.8875	16.3625
			80,2125

Berdasarkan perhitungan diatas menunjukkan nilai CSI sebesar 80,2125%. Nilai tersebut berada pada interval “80%-84%” yang berarti kepuasan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya berada dalam tahap “*Good*”. Berikut adalah table interpretasi hasil dari perhitungan *Customer Index Satisfaction (CSI)*

Tabel 4. *Customer Index Satisfaction Interpretation (CSI)*

Angka index	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < x \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < x \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
$77\% < x \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < x \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < x \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < x$	<i>Excellent</i>

3. Analisis hubungan faktor pelayanan internal farmasi dengan kepuasan pasien.

Tabel 5 Tabel hasil uji korelasi antara seluruh faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dengan kepuasan pasien

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Seluruh skor kepuasan dari faktor-faktor internal rumah sakit	0,215	0.055

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari tabel 5. diketahui bahwa nilai Sig. (2-

tailed) antara seluruh skor faktor internal rumah sakit dengan kepuasan pasien memiliki *p-value* (0,05) tidak lebih dari α (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dari seluruh faktor internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Tabel 6 Tabel hasil uji korelasi antara faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah PKU Muhammadiyah Surabaya dengan kepuasan pasien.

No	Varibel Faktor Internal	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Sumber Daya Manusia	-0,242	0,031
2	Sarana Prasarana	-0,252	0,024
3	Pengorganisasian	-0,224	0,046
4	Pengendalian Mutu	-0,223	0,047

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari tabel 6. diketahui bahwa nilai Sig.(2-tailed) antara Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Pengorganisasian, Pengendalian Mutu dan Proses memiliki nilai dibawah 0,05, yang berarti bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel tersebut dengan kepuasan pasien instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

PEMBAHASAN

1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 42 orang. Pendidikan terakhir yang dimiliki seseorang berpengaruh pada upaya dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Seseorang yang berpendidikan tinggi memiliki kemungkinan dua kali lebih banyak dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah dalam upaya mencari pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan seseorang dengan pendidikan yang tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih luas pula sehingga tuntutan kualitas pelayanan yang ingin diterima juga semakin tinggi. Informasi yang dimiliki akan berpengaruh pada kesadaran seseorang akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan kefarmasian karena baik tidaknya pelayanan yang diterima akan berhubungan pula dengan hasil yang didapatkan (Mahendro, Ningsih and Handayani, 2023). Pada karakteristik usia, didapatkan mayoritas responden kisaran umur 20-30 tahun. Menurut Riauwi (2014) kategori umur dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu 17-25 tahun (remaja akhir), 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir). Usia seseorang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan akan suatu pelayanan kesehatan. Pada usia produktif, seseorang akan cenderung menuntut dan memiliki harapan yang tinggi akan kualitas pelayanan kefarmasian yang akan didapatkan. Usia memiliki keterkaitan dengan penilaian seseorang akan kualitas pelayanan karena pada setiap tingkatan kelompok usia memiliki cara pemikiran yang berbeda-beda. Semakin tua usia seseorang, maka semakin tinggi pula harapan dan penilaian seseorang akan suatu pelayanan (Mahendro,

Ningsih and Handayani, 2023). Pada karakteristik jenis pembiayaan, mayoritas responden instalasi farmasi menggunakan pembiayaan umum. Menurut masyarakatnya dengan pembiayaan umum menjadi hal pembeda dibanding menggunakan BPJS atau asuransi lain. Walaupun persepsi ini belum tentu benar. Responden dengan pembiayaan umum cenderung menuntut pelayanan dan sarana prasarana yang lebih maksimal. Obat yang disediakan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabayadibagi menjadi 3 jenis yaitu : obat jadi, obat racik, dan obat jadi serta obat racik. Pada karakteristik jenis obat yang diterima, mayoritas obat yang diterima adalah obat jadi. Menurut pengamatan, mayoritas pasien cenderung lebih mudah meminum obat dalam bentuk tablet / obat jadi.

2. Analisis faktor pelayanan internal kefarmasian

Faktor Pelayanan internal kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya berada pada kategori bagus. Nilai tertinggi terlihat pada indikator kompetensi SDM instalasi farmasi dan pemantauan serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, secara terencana dan sistematis mencapai nilai tertinggi yaitu 44 dan masuk dalam kategori bagus. Kualitas SDM instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya nampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, selain itu penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menggunakan teknologi yang ada. Selain itu, keakurasian dan ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberikan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Sedangkan indikator sarana dan prasarana memiliki nilai paling rendah yaitu 27, artinya sarana dan prasarana yang ada di instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah

3. Analisis Customer Satisfication Index (CSI)

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, *Customer Satisfication Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Customer Satisfication Index* didapatkan hasil 80,2% yang berarti kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya berada dalam tahap good atau bagus. Dalam tahap ini instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya perlu mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, Dalam penelitian ini tingkat kepuasan responden di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya secara keseluruhan merasa puas terhadap faktor internal kefarmasian. Akan tetapi sebaiknya instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya harus terus meningkatkan pelayanan serta sarana prasarana agar hasil nilai Customer Satisfaction Index meningkat hingga 100%. Dengan demikian responden akan merasa sangat puas terhadap faktor pelayanan intenal kefarmasian Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

4. DdK

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi pearson didapatkan nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,055 yaitu tidak melebihi 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Hal ini dapat terjadi karena responden sangat memperhatikan kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan internal kefarmasian. Kepuasan pasien adalah hal yang penting untuk mengetahui keinginan serta harapan pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien keseluruhan adalah gabungan dari lima dimensi, yaitu *Responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Pasien akan merasa puas jika gabungan dari kelima dimensi tersebut dapat dilakukan dengan baik sesuai visi dan misi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Setelah di analisis lebih detail tentang faktor pelayanan internal kefarmasian, didapatkan hasil yang memiliki nilai signifikan paling tinggi yaitu faktor internal kefarmasian berupa sarana prasarana dengan nilai sig. 0,024, kemudian selanjutnya sumber daya manusia dengan nilai sig.0,031, pengorganisasian dengan sig.0,046 dan terakhir pengendalian mutu dengan sig. 0,047. Masyarakat akan menilai suatu pelayanan kesehatan terutama instalasi farmasi rumah sakit berawal dari kondisi fisiknya (sarana prasarana). Dengan kondisi ruang tunggu dan toilet yang nyaman bersih serta rapi, masyarakat akan beranggapan bahwa instalasi farmasi rumah sakit akan melaksanakan tugasnya dengan baik juga. Menurut Prabowo dkk (2016) pasien mempunyai keluhan dan keinginan serta sebagai pihak yang membayar mengharapkan pelayanan yang maksimal. Kedua membiarkan pasien menunggu terlalu lama merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien karena Instalasi Farmasi adalah pelayanan terakhir di Rumah Sakit tentunya pasien ingin cepat selesai dan segera pulang. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman (Utami, 2015).

Menurut pengamatan peneliti di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surabaya tempat duduk untuk menunggu obat jadi satu dengan tempat duduk untuk menunggu kasir, hal ini menyebabkan pasien merasa bingung dan tidak nyaman. Menurut Nofita (2013) penataan tempat duduk yang kurang baik membuat pasien sering bingung. Hal ini tentunya akan berdampak pada kepuasan pasien (pharmacy, 2015)

Menurut Spring (1996) dalam Umar (2013) mengatakan bahwa walaupun pasien sudah terpenuhi harapannya namun mereka belum puas, hal ini dapat terjadi karena masih ada keinginan-keinginan lain yang masih belum terpenuhi. Seperti halnya tingkat kebersihan dan kerapian sarana prasarana yang mendukung. Menurut Hidayati (2014), reaksi dan persepsi akan dipengaruhi oleh sex, budaya, pendidikan, serta ras. Sedangkan menurut Zelezny dan Schultz (1999) dalam Ruditia bahwa penentuan sebuah perilaku adalah proses sosial dimana individu ditentukan oleh norma budaya serta nilai harapan pada jenis kelamin tertentu (Ruditia, 2015).

5. Kekurangan dan kelebihan penelitian

Adapun kekurangan pada penelitian ini adalah jumlah responden yang setiap harinya

tidak menentu, terkadang dalam sehari tidak ada responden, sehingga dengan menggunakan peneliti sedikit kesusahan. Penelitian ini murni Penelitian kuantitatif, pengambilan data hanya menggunakan data kuesioner dari responden, sehingga hal ini kurang mendukung kuatnya hasil penelitian. Kelebihan dalam penelitian ini adalah tepat waktunya pengembalian kuesioner sesuai dengan waktu yang diberikan oleh peneliti, terjaganya kerahasiaan jawaban responden sesuai dengan pendapatnya, serta dapat disebar pada responden dengan jumlah yang besar. Kedepannya Penelitian ini diharapkan menggunakan penelitian kuantitatif semi kualitatif. Yaitu dilakukan dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara terhadap responden. Karena hal ini akan lebih efektif dan keakuratannya lebih besar dalam pengambilan data kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari uji statistik dan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Responden dari pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya mayoritas wanita, berusia sekitar 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dengan menggunakan pembiayaan BPJS, serta mendapat jenis obat jadi dan racikan
2. Dari hasil analisis faktor internal kefarmasian didapatkan semua unsur pertanyaan / item memiliki nilai yang bagus dan memadai sesuai dengan standart pelayanan kefarmasian, Kecuali pada bagian sarana yaitu toilet memiliki nilai yang kurang bagus dan belum memadai karena nilainya masih belum mencapai batas minimal standar pelayanan kefarmasian.
3. Dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil tingkat kepuasan responden berada pada tingkat *Good* atau bagus
4. Pada analisis hubungan faktor pelayanan internal instalasi farmasi rumah sakit dengan kepuasan pasien didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan. Faktor pelayanan internal kefarmasian yang memiliki nilai paling tinggi dan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu sarana prasarana.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, rata-rata pasien puas terhadap keseluruhan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Faktor internal yang berupa sarana prasarana perlu diperhatikan dan ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit agar pasien semakin puas. perlu penelitian kepuasan pasien secara berkala, Karena kepuasan pasien akan berubah setiap waktunya.

Dan untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti kepuasan diharapkan mengambil data dengan menggunakan kuesioner sekaligus wawancara kepada responden. Hal ini dapat menguatkan hipotesa hasil penelitian.

REFERENSI

- Akbari, V. S. *et al.* (2022) 'Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022 (Handayani , 2016). K ualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan Jenis dan Ra', 5(2), pp. 118–125.
- Annisa, V. (2021) 'Review : Sistem Penghantaran Obat Gastroretentif (GRDDS) Review : Gastroretentive Drug Delivery System (GRDDS)', 7(1), pp. 2–5. doi: 10.33772/pharmauho.v7.
- Benita, Z., Wijayanti, T. and Pramukantoro, G. E. (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022', *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5(2), pp. 186–197. doi: 10.25026/jsk.v5i2.1711.
- Gaurifa, E. P. (2019) 'Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019', p. 41.
- Hidayah (2016) 'Rawat jalan di Puskesmas', pp. 4–22. Available at: http://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id/assets/file/kti/1604000039/7._BAB_II_.pdf.
- KE, M. (2016) 'Standar Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan', , 147(March), pp. 11–40.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D. and Handayani, S. R. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri', *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), pp. 86–93. doi: 10.18860/jip.v7i2.17455.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D. and Doda, D. V (2015) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado', *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*, p. 1. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>.
- Muslimin, U. (2021) 'Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian', *Amsir Management Journal*, 1(2), pp. 81–92. doi: 10.56341/amj.v1i2.22.
- Nurwahyuni, A. (2019) 'Analisa Pengelolaan Kebutuhan Logistik Farmasi pada Instalasi Farmasi RS MBSD Periode Juli 2017- Juni 2018', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), pp. 49–58. doi: 10.7454/arsi.v5i2.3195.
- Oktaviani, N., Pamudji, G. and Kristanto, Y. (2018) 'Evaluasi Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Tahun 2017 Drug Management Evaluation in Pharmacy Department of NTB Province Regional Hospital during 2017 Period Rumah sakit adalah Institusi kesehatan yang pelayanan kes', (November), pp. 135–147.
- Permenkes (2014) 'Permenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit', *Applied*

Microbiology and Biotechnology, 85(1), pp. 2071–2079.

Permenkes (2016a) ‘Peraturan Menteri Kesehatan RI No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Permenkes (2016b) ‘Permenkes No.73 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarasian’, *Ucv*, I(02), pp. 390–392. Available at: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10947/Miñano Guevara%2C KarenAnali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3346/DIVERSIDAD DE MACROINVERTEBRADOS ACUÁTICOS Y SU.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10947/Miñano_Guevara%2C_KarenAnali.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3346/DIVERSIDAD_DE_MACROINVERTEBRADOS_ACUÁTICOS_Y_SU.pdf?sequence=1&isAllowed=).

Permenkes (2019) ‘Permenkes RI, (2019) Peraturan Menteri Kesehatan RI No.30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit’, *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), pp. S2–S3.

Permenkes, 2021 (2021) ‘Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan’, (086146).

permenkes RI no.9 tahun 2017 (2017) ‘Sterkwerkende Geneesmiddelen Ordonantie , Staatsblad 1949:419’;’, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotik*, pp. 1–36.

pharmacy (2015) ‘Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian’, pp. 1–10.

Prihartini, N., Yuniar, Y. and Susyanty, A. L. (2020) ‘Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Sevices at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N’, 10(1), pp. 42–49.

Sanaky, M. M. (2021) ‘Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah’, *Jurnal Simetrik*, 11(1), pp. 432–439. doi: 10.31959/js.v11i1.615.

Sembiring, J. (2020) ‘Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo’, *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 2(2), pp. 74–83. doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.

Sihotang, F. P. and Oktarina, R. (2022) ‘Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan’, *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), pp. 1–12. doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.

Suhendra, A. and Prasetyanto, D. (2016) ‘Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis’, *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), pp. 59–70.

Yogie, M. *et al.* (2022) ‘Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara’, 6.

Yunitasari, E., Triningsih, A. and Pradanie, R. (2020) ‘Analysis of Mother Behavior

Factor in Following Program of Breastfeeding Support Group in the Region of Asemrowo Health Center, Surabaya’, *NurseLine Journal*, 4(2), p. 94. doi: 10.19184/nlj.v4i2.11515.

Zulpan, Z. and Rusli, A. (2020) ‘Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Membaca Short Functional Text Pada Siswa Smp Kelas Viii’, *Jurnal Pendidikan Guru*, 1(1), pp. 86–95. doi:10.47783/jurpendigu.v1i1.66.