

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI KLINIK PRATAMA MITRA UTAMA HUSADA

**Dendi Fajar<sup>1</sup>, Meiti Rosmiati<sup>2</sup>**

**Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Gatot Subroto No.301, Maleer, Kec. Batununggal, Kota  
Bandung, Jawa Barat 40274**

**Universitas Padjadjaran, Jl.Raya Bandung Sumedang KM 21**

**Email: piksi.dendi.20307103@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional ( perasaan senang/ puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayan yang diberikan oleh farmasis. Kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik diukur berdasarkan dimensi tangible yaitu penampilan Klinik yang meliputi penampilan petugas Klinik, sarana fisik, perlengkapan Klinik, dimensi reliability yaitu kecepatan pelayanan Klinik, dimensi responsiveness yaitu keramahan petugas Klinik, dimensi assurance yaitu ketersediaan/kelengkapan obat di Klinik serta dimensi empati yaitu perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan adalah yang 100 responden yang memenuhi kriteria. Data yang diperoleh dari kuesioner di hitung presentase rata-rata kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasar dimensi *reliability* 84,25% dengan kategori puas. *Responsiveness* 80,2% dengan kategori puas. *Assurance* 83,7% dengan kategori puas. *Empaty* 81,6% dengan kategori puas dan *Tangible* 80,45% dengan kategori puas. Dari kelima dimensi didapatkan skor rata-rata sebesar 82,6% dengan kategori puas.

Berdasarkan dari kajian data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien merasa puas akan pelayanan oleh Klinik Pratama Mitra Utama Husada.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of an emotional response (feelings of joy/satisfaction) in the patient due to the fulfillment of expectations or desires in using and receiving the services provided by the pharmacist. Patient satisfaction with Clinic services is measured based on the tangible dimension, namely the appearance of the Clinic which includes the appearance of the Clinic staff, physical facilities, Clinic equipment, the reliability dimension, namely the speed of Clinic services, the responsiveness dimension, namely the friendliness of the Clinic staff, the assurance dimension, namely the availability/completeness of medicines in the Clinic and the empathy dimension. namely attention to understanding customer needs. This research uses descriptive research. The*

*sample used was 100 respondents who met the criteria. The data obtained from the questionnaire calculated the average percentage of satisfaction.*

*The research results showed that patient satisfaction based on the reliability dimension was 84.25% in the satisfied category. Responsiveness 80.2% in the satisfied category. Assurance 83.7% in the satisfied category. Empaty 81.6% in the satisfied category and Tangible 80.45% in the satisfied category. From the five dimensions, an average score of 82.6% was obtained in the satisfied category.*

*Based on the data study and discussion, it can be concluded that patients are satisfied with the services provided by the Pratama Mitra Utama Husada Clinic*

**Keywords:** *Service, Patient Satisfaction,*

## PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat diartikan tingkat perasaan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapannya. Pelayanan tersebut dapat di jumpai dilayanan kesesehatan, contohnya klinik. Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan kepuasan pembelian ulang produk yang sama (Rini, ddk., 2006). Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Kotler, 2005).

Berdasarkan uraian tersebut, perlunya dilakukan penelitian tentang sejauhmana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di klinik mitra utama husada. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan masukan

kepada pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menunjang peran dan fungsinya dengan baik untuk kesejahteraan dan kepentingan pasien.

## METODE PENELITIAN

### A. METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan pada juni 2024. Sebagai sampling, saya kumpulkan sampling sebanyak 100 orang responden

### B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden merupakan penguraian atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dan dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan

Dalam penelitian ini saya ambil 100 responden dan di hasil kuisyoner 100 orang tersebut di olah lebih lanjut

**Tabel 1.** data umum pasien sampling di klinik pratama mitra utama husada

no	karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	<b>Jenis kelamin</b>	50	50
	Laki-laki	50	50
	perempuan		
Jumlah		100	100

2	<b>Umur</b>		
	18-25 tahun	35	35
	26-40 tahun	50	50
	≥41 tahun	15	15
<b>Jumlah</b>		100	100

Berdasarkan tabel 1. jenis kelamin sampling yang saya ambil sama besarnya antara laki-laki dan perempuan. Dan umur terbanyak yang saya ambil samplingnya yaitu kisaran 26-40 tahun. Dikarnakan banyak pasien dengan yang saya sampling itu tidak lain yaitu Kerabat Pasein, Pasien, ataupun Orang Tua Pasein

### C. SAMPLING

Karya tulis ini termasuk jenis metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan data berasal dari lembar resep asli dari Dokter di Klinik Pratama Mitra Utama Husada

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Dari pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien

yang membeli obat dengan resep dokter di Klinik Pratama Mitra Utama Husada

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Aziz, 2017).

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang berobat di Klinik Pratama Mitra Utama Husada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kriteria inklusi di bawah ini :

##### a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2017). Kriteria inklusinya adalah:

- 1) Responden usia dewasa yaitu diatas 17 tahun
- 2) Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 3) Responden yang membeli obat dengan resep dokter

##### b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2018).

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Responden yang tidak bisa menulis atau membaca dan tidak didampingi keluarga
- 2) Responden yang membeli obat bebas tanpa resep
- 3) Responden yang membeli Alkes
- 4) Pegawai dari Klinik Pratama Mitra Utama Husada

### Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling. Teknik pengambilan yang digunakan pada penelitian adalah accidental. Accidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling accidental pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui (Nursalam, 2017).

#### 1. Cara Perhitungan Sampel

Sampling atau penentuan sampel adalah proses pemilihan sebagian dari jumlah total unit yang diteliti agar dapat digambarkan kesimpulan secara keseluruhan tentang seluruh bagian unit. Sampel diambil secara acak sistematis dan dihitung berdasarkan rumus sampel minimal, sebagai berikut (Lemeshow, 2017) :

$$n = \frac{Z(1 - \alpha/2)^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sample minimal

$Z_{1-\alpha/2}$ : nilai baku distribusi normal pada koefisien/derajat kepercayaan yang diinginkan 95% yaitu sebesar 1,96.

P : Proporsi pasien.

D : Tingkat presisi/deviasi yang dipilih adalah penyimpangan 10%

Dengan menetapkan  $Z = 1,96$  ; dan  $d = 0,01$   $P = 0,5$ . Berdasarkan ketentuan, maka hasil perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{Z(1 - \alpha/2)^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96$$

dari perhitungan di atas maka jumlah responden sample lebih dari 96 responden. Maka yang saya ambil sebanyak 100 responden.

### Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner disebutkan oleh peneliti kepada pasien atau keluarga pasien yang menebus obat dengan resep dokter di Klinik Pratama Mitra Utama Husada. Instrumen yang digunakan untuk mengukur penelitian ini dengan menggunakan tingkat likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2018).

**Tabel 2.** Penilaian Skala Likert Kepuasan

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Menurut (Sugiyono, 2018), penentuan scoring dari skala likert dengan menghitung terlebih dahulu total

keseluruhan jumlah responden yang memilih

dengan skor jawaban. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{RUMUS} = T \times P_n$$

Keterangan:

T : Total jumlah responden yang memilih

P<sub>n</sub>: Pilihan angka skor skala likert

Setelah mendapatkan jumlah nilai dari perhitungan tiap kriteria likert pada setiap dimensi, selanjutnya dilakukan interpretasi nilai perhitungan Dimana harus diketahui terlebih dahulu (X) sebagai skor terendah dan (Y) sebagai skor tertinggi.

$$X = \text{skor terendah} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = \text{skot tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

Perhitungan ;

$$1. X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = 1 \times \text{Jumlah responden}$$

$$2. Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times \text{jumlah responden}$$

Setelah melakukan interpretasi dari setiap dimensi, mencari index persentase, dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Rumus indeks \%} = \frac{\text{total skor}}{Y} \times 100$$

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

**Tabel 3.** Interpretasi skor

0-20%	Sangat Tidak Puas
21-40%	Tidak Puas
41-60%	Cukup Puas
61-80%	Puas
81-100%	Sangat Puas

#### D. KERANGKA KONSEP

Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan Klinik Pratama Mitra Utama Husada

Membandingkan Lamanya Waktu Tunggu Pengerjaan Resep Klinik Rawat Jalan

#### E. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian mengambil data dengan cara mengisi kuesioner mencatat waktu tunggu pelayanan resep obat rawat jalan Klinik Pratama Mitra Utama Husada.

#### F. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Klinik Pratama Mitra Utama Husada.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada 1 Agustus 2024 Sampai 1 Oktober 2024.

Jam Oprasional

#### G. ALAT DAN BAHAN

##### 1. Alat

Alat yang digunakan selama penelitian yaitu, kertas, pulpen, penggaris, jam, lembar tabel penelitian waktu.

##### 2. Bahan

Bahan yang digunakan selama penelitian adalah lembar resep setelah pengambilan obat.

#### H. LANGKAH KERJA

##### 1. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini dikumpulkan data-data yaitu resep-resep dari klinik anak selama waktu penelitian pada bulan agustus-oktober untuk dapat diolah dan dianalisis.

##### 2. Tahap Analisa data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan lembar resep yang telah dihitung waktu pengerjaannya dan disesuaikan dengan sasaran untuk racikan  $\geq 30$  menit dan untuk pengerjaan obat lainnya.

### 3. Tahap penyajian data

Pada tahap ini dilakukan pengamatan pada data yang telah didapatkan lalu disajikan dalam bentuk persentase berupa tabel dan diagram dan buku yang dapat dibaca dan dijadikan referensi.

## I. PROSEDUR PENELITIAN

Tahap survei untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan Pada tahap ini peneliti meminta surat ijin untuk pengambilan data dari Akademi Farmasi Politeknik Piksi Ganesha Bandung untuk diserahkan kepada Kepala Instalasi Farmasi Klinik Pratama Mitra Utama Husada agar diberikan ijin untuk melakukan survei pendahuluan dan pengambilan data untuk mendapatkan informasi tentang proses pengerjaan resep obat racikan di klinik anak sehingga dapat dievaluasi.

### 1. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini dikumpulkan data-data yaitu resep-resep racikan dari klinik anak selama waktu penelitian untuk dapat diolah dan dianalisis.

### 2. Tahap Analisa data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan lembar resep yang telah dihitung waktu pengerjaannya dan disesuaikan dengan sasaran mutu.

### 3. Tahap penyajian data

Pada tahap ini dilakukan pengamatan pada data yang telah didapatkan lalu disajikan dalam bentuk persentase berupa tabel dan diagram dan buku yang dapat dibaca dan dijadikan referensi.

## J. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah semua resep racikan rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Utama Husada Sampel dalam penelitian ini adalah semua lembar resep racikan klinik anak rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Utama Husada, jumlah resep pada bulan juni 2024 adalah 254 sehingga resep / hari yang harus dievaluasi :

$$\text{per hari} = 254/25 = 10,16 \text{ resep/hari} = 11 \text{ resep/hari}$$

Pengumpulan data perhari 254 dibagi dengan 25 hari yaitu 11 lembar resep perhari yang harus dievaluasi.

Termasuk Kriteria Inklusi Karena sampel yang digunakan adalah Semua lembar resep obat racikan puyer klinik anak rawat jalan Klinik Pratama Mitra Utama Husada.

## K. TEHNIK PENGUMPULAN DATA

Data diperoleh dari resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Klinik

Pratama Mitra Utama Husada dengan cara sebagai berikut :

1. Mengumpulkan semua resep di Instalasi farmasi rawat jalan Klinik Pratama Mitra Utama Husada yang baru saja dilayani.
2. Melakukan wawancara kepada pasien dengan singkat, padat, dan jelas. Dengan terlebih dahulu ijin kepada pihak yang bersangkutan.
3. Mengisi kuesioner
4. Menginput data di komputer dalam bentuk tabel.

#### L. RANCANGAN ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dari pengumpulan data di analisis dengan cara membandingkan hasil penelitian sasaran mutu yang telah ditetapkan.

### HASIL

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dengan jumlah responden sebesar 100 orang di Klinik Pratama Mitra Utama Husada. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner.

#### 2. Uji Validitas

Hasil uji validitas kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Klinik Pratama Mitra Utama Husada.

Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 100 responden yang merupakan sampel dari populasi penelitian. Jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 100 responden. Menurut Cohen *et.al.* (2017) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 100 sampel. Dengan hasil dimensi berwujud hasil akhir quisioner puas 84,25% Dimensi Keandalan 80,2% Dimensi Daya Tanggap 83,7% Dimensi Kepastian 81,6% Dimensi Empati 80,45%

Dengan perhitungan lengkapnya secara rangkum responden rata rata mengisi kuisisioner dengan tingkat kepuasan di atas 80%

**Tabel 4.** Hasil Kesimpulan Pengambilan Data

Dimensi	Presentase (%)	Klasifikasi
Dimensi Berwujud	84,25	Puas
Dimensi Keandalan	80,2	Puas
Dimensi Daya Tanggap	83,7	Puas
Dimensi	81,6	Puas

Kepastian		
Dimensi Empati	80,45	Puas

## PEMBAHASAN

Penelitian ini yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Mitra Utama Husada dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Mitra Utama Husada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggambarkan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Mitra Utama Husada. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria. Kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 5 pelayanan yaitu berwujud, keandalan, daya tangkap, kepastian dan empati. Responden cukup menceklis skor yang tertera di dalam kuesioner yang jawabanya sesuai dengan pertanyaan yang tertera di dalamnya meliputi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Kepuasan Pasien adalah keluaran (Outcome) layanan kesehatan. Dengan

demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden berusia 18-25 tahun sebanyak 35%, diikuti dengan kelompok usia 26-40 tahun sebanyak 50% untuk kelompok responden berusia  $\geq 40$  tahun 15%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Klinik Pratama Mitra Utama Husada dalam tingkat Dimensi Berwujud 84,25% dengan kategori puas. Dimensi Keandalan 80,2%. Dimensi Daya Tanggap 83,7% dengan kategori puas. Dimensi Kepastian 81,6% dengan kategori puas. Dan Dimensi Empati 80,45% dengan kategori puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz. 2018. Metode Penelitian Untuk Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika BPS. 2020. Badan Pusat Statistik.  
[http://bankdata,depkes.go.id](http://bankdata.depkes.go.id), akses 21 Oktober 2024. jam 20.30 WIB
- Alfianasari, 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta : Rineka Cipta

Armanto, I.D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. Jurnal Manajemen. Vol 7. No. 3

[Depkes RI] Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tentang Kesehatan. Jakarta Departemen Kesehatan RI.