

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK “X”
JAKARTA TIMUR TAHUN 2024**

Oleh
Istikayati Nur Sri¹, Septi Arlinda²
Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat 5 (lima) dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan fasilitas (*tangible*).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden atau keluarga responden yang sudah menerima obat di Klinik “X” Jakarta Timur dengan populasi sasaran adalah responden yang berusia 17-65 tahun. Dimana populasi yang didapat adalah sebanyak 245 orang. Jumlah sampel yang akan diambil adalah 151 Responden.

Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah keyakinan (*assurance*) dengan nilai persentase 60,2%, sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dengan persentase 30,6%. Berdasarkan uji chi-square diperoleh nilai $p\text{-value} > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pelayanan rawat jalan, Klinik, Kepuasan pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Menurut PP 72 Tahun 2016 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.

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Dalam praktik pelayanan kesehatan, kepuasan menjadi bagian integral dan meyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan, artinya pengukur tingkat kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak dapat di pisahkan dari pelayanan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur Tingkat kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien menurut Nababan (2020) pada tahun 2019 di Indonesia menunjukkan hanya mencapai 42,8%. data ini merupakan angka yang relatif rendah yang artinya pasien banyak yang kurang atau tidak puas.

Berdasarkan Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien pada

total semua dimensi dengan persentase sebesar 54,56% dalam katagori tidak puas dan 45,44 puas. Pada dimensi kehandalan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 37,66% dalam katagori cukup puas. dalam dimensi ketanggapan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar sebesar 43,25% katagori cukup puas. dimensi empati memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 41,5% katagori cukup puas. dimensi bukti langsung memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 43,8% cukup puas. dimensi jaminan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 48,5% cukup puas. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari setiap dimensi dapat disimpulkan bahwa pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rumah sakit waru masih tergolong tinggi dengan persentase ketidak puasan pasien sebesar 54,56% (Khoirul umam 2023).

Klinik "X" merupakan klinik yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan kesehatan dan merupakan salah satu klinik di jakarta timur yang berkomitmen terhadap mutu, kualitas pelayanan, dan alat penunjang medis yang cukup lengkap. Pelyanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik "X" hanya rawat jalan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik "X" Jakarta timur.

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik "X" Jakarta Timur.

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui karakteristik responden antara lain umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang didasarkan kepada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
- Untuk mengetahui adanya hubungan dari karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan serta penghasilan dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik "X".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode survey (kuesioner), bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang keadaan secara objektif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Klinik "X" dimulai pada bulan Mei - juni.

Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan ke farmasian (telah menerima obat) di Klinik "X" Jakarta Timur.

2. Sampel

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu rumus suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti, Rumus Slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survei.

Variable Penelitian

- Variabel Bebas yaitu karakteristik responden yang mencakup, jenis kelamin, umur, Tingkat Pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.
- Variabel Terikat yaitu kepuasan pasien yang terbagi dalam lima dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), fasilitas (*tangible*).

Metode Pengambilan Data

Pengolahan data menggunakan komputer dengan tahapan editing, coding, entry data, dan cleaning. Analisis data berupa distribusi frekuensi dan uji ChiSquare untuk menilai hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mencakup data-data berupa karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan), tingkat kepuasan pasien didasarkan kepada 5 dimensi(kehandalan,ketanggapan,k eyakinan,empati dan fasilitas) , hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien terhadap pelyanan kefarmasian di Klinik “X”.

Tabel 1.
Distribusi Karakteristik Seluruh Responden

Variabel	Jumlah (N) 151	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	76	50,3
b. Perempuan	75	49,7
Umur		
a. 17-25 tahun	73	48,3
b. 26-45 tahun	54	35,8
c. 46-65 tahun	24	15,9
Tingkat Pendidikan		
a. SD	6	4,0
b. SMP	6	4,0
c. SMA	70	46,4
d. Perguruan Tinggi	69	45,7
Status Pekerjaan		
a. Pegawai Negeri	18	11,9
b. Pegawai Swasta		
c. Wirausaha	61	40,0
d. Pelajaran/ Mahasiswa	15	9,9
e. Ibu Rumah Tangga	30	19,9
	27	17,9
Penghasilan		
a. Diatas UMR 5.067.381.	39	25,8
b. Dibawah UMR 5.067.381.	109	72,2
Total	151	100

Tabel 2.
Hasil Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik “X”

PERNYATAAN	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Kehandalan (Reliability)					
Petugas apotek selalu siap melayani keluhan pasien	29,8	58,3	11,9	0	0
Petugas apotek menjelaskan tentang cara pemakaian obat	27,8	66,2	6,0	0	0
Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	37,7	54,3	7,9	0	0
Rata-rata	31,7	59,6	8,6	0	0
Ketanggapan (Responsiveness)					
Petugas apotek yang memahami kebutuhan saya	13,9	36,4	38,4	11,3	0
Petugas apotek menyiapkan obat dengan segera	9,9	20,5	37,7	31,8	0
Ketanggapan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien	9,9	35,1	53,6	1,3	0
Rata-rata	11,2	30,6	43,6	14,8	0
Keyakinan (Assurance)					
Petugas Apotek memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang di berikan	33,8	64,2	2,0	0	0
Petugas dalam memberikan keterangan obat mudah untuk dipahami pasien	39,7	60,3	0	0	0
Petugas apotek memberi obat dengan keadaan baik (tidak rusak/tidak kadaluwarsa)	43,7	56,3	0	0	0
Rata-rata	39,0	60,2	0,6	0	0
Empati (Emphaty)					
Kepuasan saya terhadap petugas apotek yang memperhatikan keluhan saya	29,8	68,9	1,3	0	0
Petugas apotek melayani semua pasien tidak memandang status sosial	43,7	55,3	1,3	0	0
Petugas apotek dalam pelayanan bersikap selalu ramah,tersenyum,sapa dan salam	45,7	53,0	1,3	0	0
Rata-rata	39,7	59,0	1,3	0	0

Fasilitas (Tangible)					
Ruang tunggu apotek selalu bersih dan nyaman	14,6	60,3	17,9	7,3	0
Lampu penerangan di apotek cukup terang	7,9	38,4	42,4	11,3	0
Apotek memiliki tempat duduk yang cukup	6,0	25,8	47,0	21,2	0
Rata-rata	9,5	41,5	35,7	13,2	0

Tabel 3.
Hasil Uji Chi-Square Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik “X”

Karakteristik	Kepuasan Pasien			Total (%)	P value
	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Cukup Puas (%)		
Jenis Kelamin					
Laki-laki	35,5	64,5	0	100	0,206
Prempuan	36,0	6,0	4,0	100	
Umur					
17-25	32,9	67,1	0	100	0,046
26-45	44,4	50,0	5,6	100	
46-60	25,0	75,0	0	100	
Pendidikan					
SD	50,0	50,0	0	100	0,000
SMP	0	0	50,0	100	
SMA	34,3	65,7	0	100	
Perguruan Tinggi	39,1	60,9	0	100	
Pekerjaan					
Pegawai Negri	50,0	50,0	0	100	0,039
Pegawai Swasta	34,4	65,6	0	100	
Wiraswasta	40,0	60,0	0	100	
Pelajar/Mahasiswa	30,0	70,0	0	100	
Ibu Rumah Tangga	33,3	55,6	11,1	100	
Penghasilan					
Diatas UMR Rp.5.067.38.1	61,5	38,5	0	100	0,002
Dibawah UMR Rp.5.067.38.1	27,5	69,7	2,8	100	

Pembahasan

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki 76 responden (50,3%) lebih banyak daripada jumlah perempuan 75 responden (49,7%). Hal ini di karenakan lokasi Klinik "X" yang berada di pinggir jalan mengakibatkan responden laki-laki berkujung setelah sepulang kegiatan/bekerja.

2. Berdasarkan Umur

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis umur, jumlah responden dengan umur 17-25 tahun lebih banyak yaitu 73 responden (48,3%), sedangkan pasien yang berumur 26-45 tahun berjumlah 54 responden (35,8%), dan yang berumur 46-65 tahun berjumlah 24 responden (15,9%).

Jumlah responden dengan umur 17-25 tahun lebih banyak dari umur responden yang lain. Hal ini disebabkan pola pikir dan daya tanggap seseorang, sehingga pengetahuan yang di peroleh semakin baik, semakin cukup umur, Tingkat kemampuan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir.

3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan SMA lebih banyak yaitu 70 orang (46,4%). sedangkan tingkat pendidikan SD

6 orang (4,0%), tingkat pendidikan SMP 6 orang (4,0%) dan Tingkat Perguruan Tinggi 69 orang (45,7%). Tingkat pendidikan SMA lebih banyak dari pada tingkat pendidikan yang lainnya. Hal ini di sebabkan seseorang semakin mudah untuk menerima informasi yang baik dari orang lain maupun media.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh karyawan swasta lebih banyak yaitu 61 orang (40,0%), sedangkan pegawai negeri 18 orang (40,0%). wirausaha 15 orang (9,9%), mahasiswa 30 orang (19,9%) dan ibu rumah tangga 27 orang (17,9%).

Pekerjaan karyawan swasta lebih banyak dari pada yang lainnya Hal ini disebabkan karena Klinik "X" berada di Jakarta Timur dimana sebagian penduduk nya bekerja sebagai karyawan swasta.

5. Berdasarkan Penghasilan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan penghasilan, lebih banyak responden yang mempunyai penghasilan dibawah UMR Rp. 5.067.381 yaitu 102 orang (67,5%) daripada responden yang mempunyai penghasilan diatas UMR Rp. 5.067.381 yaitu 49 orang (32,5%). Hal ini disebabkan karena mayoritas responden

bekerja sebagai pegawai swasta yang memiliki penghasilan di bawah UMR yaitu Rp. 5.067.381.

Dari 5 dimensi pelayanan, dimensi dengan rata-rata sangat puas dan puas berturut-turut dari dimensi

keyakinan (*assurance*) 60,2%, kehandalan (*reliability*) 59,6%, empati (*emphaty*) 58,9%, fasilitas (*tangible*) 41,5% dan ketanggapan (*responsiveness*) 11,2%.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* hubungan antara karakteristik kepuasan pasien diperoleh hubungan yang sigifikan antara jenis umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dengan nilai P value 0,046, 0,00, 0,039 dan $0,002 < 0,05$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik "X" Jakarta Timur periode Mei-Juni 2024 dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan karakteristik responden terbagi menjadi 5 variabel, dimana setiap variabel sebagian besar termasuk kedalam jenis kelamin laki-laki sebanyak 76 responden (53,6%), umur responden antara 17-25 tahun sebanyak 73 responden (48,3%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 70 responden (46,4%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 61 responden (40,0%) dan penghasilan

responden dibawah UMR Rp. 5.067.381 sebanyak 109 responden (72,2%).

2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan dimensi kepuasan tertinggi dengan rata-rata pasien yang puas 91 responden (60,2%) sedangkan dimensi yang paling rendah adalah dimensi daya ketanggapan pasien yang puas pada dimensi daya tanggap sebesar 46 responden (30,6%). Ada beberapa responden kurang puas terhadap ketanggapan petugas farmasi dan kecepatan dalam melayani. Secara umum persentase kepuasan rata-rata untuk seluruh dimensi mutu semua pasien adalah cukup puas.
3. Berdasarkan hasil analisis hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien terdiri dari 5 variabel karakteristik responden. Terdapat 5 variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Klinik "X" Jakarta Timur dengan nilai $\alpha < 5\%$ (0,05) yaitu: Umur (0,046), Pendidikan (0,000), pekerjaan (0,039) dan penghasilan (0,002) dan 1 variabel yang tidak memiliki hubungan signifikan yaitu Jenis kelamin (0,206).

SARAN

Saran yang dapat saya berikan sebagai masukan kepada petugas Klinik "X" Jakarta Timur yaitu

mempertahankan mutu kualitas pelayanan kefarmasian pada setiap dimensi dari petugas agar pasien selalu merasa puas dan bila perlu dilakukan peningkatan mutu kualitas terhadap pelayanan di Klinik agar kepuasan pasien Klinik “X” meningkat menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pristiyanoro, P., & Dinar, K. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Akses Ui. Farmasi-Qu Jurnal Pelayanan Kefarmasian, 8(1), 18-31.
2. Merarie, L., Wijaksono, M.A., & Basit, M. (2023) Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puaskesmas, Jurnal Keperawatan Jiwa, 12(1), 153-160.
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.
4. Asupuan, S 2013 Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Nuha Medika. Yogyakarta.
5. Rumus Solvin <https://wikielektronika.com/rumus-slovin>.
6. Fadilah, Aulia Nur. “Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Dengan kepuasan pasien di instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022.
7. Sugiyono, 2011, metode penelitian kuantitatif dan kualitatif fabeta: Bandung.