



Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Hermina Tangkubanprahu Malang

Khusnul Khotimah^a, Rahayu Ningsih^b

^aSekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Bangsa, Jember, Indonesia

Email korespondensi: khotimahchusnul85@gmail.com

Abstract

Quality of pharmaceutical services is one of the indicators used to assess patient satisfaction. The aim of this study was to assess the quality of pharmaceutical services, patient satisfaction, and the relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction. The main benefit of this research is information regarding the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction. Non-experimental observational research is the research method. Data were obtained from outpatient questionnaires at Hermina Hospital. The SERVQUAL method was used for the assessment of service quality with 15 questions for each patient's perception and expectation value. Patient satisfaction was assessed with a questionnaire of 21 questions. The validity and reliability of the questionnaire has been tested. Descriptive statistical analysis and Spearman Rank correlation test were used for data analysis. A sample of 97 respondents, 45 males (46%) and 52 females (54%). Was obtained The majority of respondents were private sector employees (n=30;31%). Average monthly income < 3 million (n=51; 53%). The majority of visits to Hermina Hospital were 2-5 times (n=41; 42%). The service quality score was 3.27 on scale of 1-4 and the patient satisfaction score was 3.11. Correlation test results showed a significance value of $p = 0.000$ and a correlation coefficient = 0.660. This study concludes that the quality of pharmaceutical services is in the good category (81.75%), patient satisfaction is in the satisfied category (77.75%), and there is a significant influence ($p=0.000$) between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction of Hermina Hospital outpatients. Tangkubanprahu Malang

Keywords: *Pharmaceutical service quality, patient satisfaction, outpatients, SERVQUAL, Hermina Tangkubanprahu Hospital Malang*

Abstrak

Kualitas pelayanan farmasi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien terutama instalasi farmasi di sebuah rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien, serta hubungan kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien. Manfaat utama penelitian ini sebagai informasi bagi pihak manajemen rumah sakit Hermina Tangkubanprahu Malang terkait kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien selama ini. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional non-eksperimental. Data diperoleh dari kuesioner pasien rawat jalan di rumah sakit Hermina. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL sebanyak 15 soal untuk masing-masing nilai persepsi dan ekspektasi pasien. Penilaian kepuasan pasien dengan kuesioner sebanyak 21 soal. Kuesioner telah lulus uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif dan uji korelasi Spearman Rank. Hasilnya diperoleh sampel sebanyak 97 responden, dengan jumlah laki-laki 45 (46%) dan Perempuan 52 (54%). Usia responden pada rentang usia 41-60 tahun (31%). Responden mayoritas berdomisili di Kota Malang
Khusnul Khotimah, dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi...

(n=60; 62%). Pendidikan mayoritas lulusan SMA (n=55; 57%). Pekerjaan responden mayoritas karyawan swasta (n=30; 31%). Penghasilan rata-rata perbulan < 3 juta (n=51; 53%). Jumlah kunjungan ke Rumah Sakit Hermina mayoritas 2-5x (n=41; 42%). Hasil nilai kualitas pelayanan dengan skala 1-4 menunjukkan angka 3,27 dan nilai kepuasan pasien dengan angka 3,11. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai signifikansi $p=0,000$ dan koefisien korelasi = 0,660. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan farmasi dalam kategori baik (81,75%), kepuasan pasien dalam kategori puas (77,75%), dan terdapat pengaruh yang signifikan ($p=0,000$) antara kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan RS Hermina Tangkubanprahu Malang

Kata kunci: Kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien, pasien rawat jalan, SERVQUAL, Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Rumah Sakit, telah menjadi tantangan pihak manajemen untuk menjaga eksistensi bisnisnya. Jika kepuasan pasien tidak terpenuhi maka loyalitas pasien tidak dapat dipertahankan (Choi, Lee, Kim, & Lee, 2005). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dari kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Supartiningsih, 2017). Persepsi dan ekspektasi kualitas pelayanan kesehatan oleh pasien menjadi hal yang dipertimbangkan dalam peningkatan sistem pelayanan kesehatan (Manzoor, Wei, Hussain, Asif, & Shah, 2019).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2018). Salah satu instalasi penunjang yang terdapat di rumah sakit adalah instalasi farmasi yang merupakan salah satu penunjang kegiatan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu untuk kehidupan pasien. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*). Menuntut petugas kefarmasian untuk meningkatkan pengetahuan

keterampilan dan perilaku agar kebutuhan keinginan harapan dari masyarakat dapat dipenuhi (Juwita, Helmi, & Jaka, 2019).

Pelayanan farmasi yang diselenggarakan diharapkan dapat dilakukan sesuai standar yang ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing perusahaan dengan melakukan upaya perbaikan mutu produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan yang dilakukan secara kontinyu. Oleh karena itu dibutuhkan strategi kerja dibidang pemasaran yang berfokus pada pelanggan, menjamin kepuasan, adanya kerjasama tim termasuk pemberdayaan pegawai (Tjiptono, 2007). Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian di instalasi farmasi RS Hermina Tangkubanprahu Malang untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan pada lima faktor yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik

Penilaian kualitas pelayanan dengan menghubungkan nilai persepsi dan ekspektasi dapat digunakan metode SERVQUAL (Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, & L Berry, 1988). Mutu pelayanan farmasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra baik

dan buruknya pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Sebagai indikatornya ada lima faktor penilaian atas tingkat kepuasan pelayanan yaitu *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu dalam kecepatan memberikan pelayanan *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, *Assurance* (jaminan) adalah kompetensi untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, *Emphaty* (empati) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, *Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai (Committee of Ministers, 2020). Penelitian tentang Pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh (Siburian, 2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Doloksanggul. Tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul.

Dari 97 responden dinyatakan sebagian besar merasa tidak puas dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi *Tangible* sebanyak 59,8 % merasa tidak puas, dimensi *Realibility* 59,8% tidak puas, dimensi *Responsiveness* 59,8 % merasa tidak puas, dimensi *Assurance* 59,8 % merasa tidak

puas, dimensi *Emphaty* 60,8 % merasa tidak puas.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian non eksperimen dengan rancangan penelitian secara analitik dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Hermina. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden (C.J.P & L, 2013). Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional* yaitu penelitian dengan melakukan observasi pada saat yang sama secara langsung pada waktu tertentu atau pengambilan data sekaligus pada saat itu juga (Simanjuntak, 2020).

Adapun yang menjadi kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi farmasi RS Hermina Tangkubanprahu Malang berumur 17-60 tahun
2. Pasien yang bisa berkomunikasi, dapat membaca dan menulis
3. Pasien yang bersedia untuk menjadi responden.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu Malang
2. Pasien yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mengambil obat di instalasi rawat jalan RS Hermina Tangkubanprahu Malang. Jumlah pasien rawat jalan perbulan (Juli-Agustus) rata rata adalah 3315 orang.

Jumlah populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut (Notoatmodjo, 2012).

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel adalah 97 orang.

Penelitian ini menggunakan Tehnik pengambilan data secara *non probability sample*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah valid dan reliabel. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis bivariat.

Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Tangkubanprahu Malang Jl. Tangkubanprahu No 30-33 Malang, Jawa Timur, khususnya pasien rawat jalan, dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2023.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah valid dan reliabel. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup dan diberikan pada pasien rawat jalan di RS Hermina Tangkubanprahu Malang.

HASIL

Karakteristik responden dinilai berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, domisili, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan jumlah kunjungan ke rumah sakit. Jumlah responden yang diteliti adalah 97 responden. Karakteristik responden secara detail dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	- Perempuan	45	46%
2	- Laki-laki	52	54%
-	Jumlah	97	100%

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 52 pasien (54%) sedangkan responden berjenis kelamin perempuan 45 pasien (46%). Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan ekpektasi untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Responden yang berjenis kelamin laki laki cenderung memiliki rasa kepuasan pelayanan yang tinggi dibandingkan perempuan, hal ini disebabkan karena laki laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan.

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Usia

No	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	19-25 tahun	22	23%
2	26-40 tahun	29	30%
3	40-60 tahun	30	31%
4	> 60 tahun	16	16%
	Jumlah	97	100%

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa sebagian besar kelompok usia responden

adalah dari 97 responden usia 41-60 Tahun yaitu sebanyak 30 responden (31%), usia 26-40 Tahun sebanyak 29 responden (30%), usia >60 Tahun sebanyak 16 responden (16%). Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, sehingga pasien yang berusia lebih tua cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia yang lebih muda.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili

No	Domisili	Frekuensi	Persentase
1	Kota Malang	60	62%
2	Kabupaten Malang	33	34%
3	Lainnya	4	4%
Jumlah		97	100%

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan domisili adalah dari 97 responden yang berdomisili di kota Malang yaitu sebanyak 60 responden (62%), kabupaten Malang sebanyak 33 responden (34%), lainnya 4 responden (4%). Dari hasil penelitian ini, untuk responden yang berada di kota Malang lebih banyak melakukan kunjungan ke RS Hermina karena letak rumah sakit berada di pusat kota Malang. Dan pasien yang berdomisili di Kabupaten Malang dan di luar kota Malang jumlahnya lebih sedikit karena jarak tempuh juga akan mempengaruhi kunjungan pasien ke rumah sakit.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMP	3	3
2	SMA	55	57
3	Diploma	14	14
4	Sarjana	24	25
5	Pascasarjana	1	1
Jumlah		97	100%

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat pendidikan terakhir terbanyak dari 97 responden adalah SMA 55 (57%), Sarjana 24 (25%), SMP 3 (3%), Pascasarjana 1 (1%). Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, sehingga semakin tinggi pendidikan maka akan semakin banyak pengetahuan dan informasi tentang kesehatan yang diketahui.

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Ibu Rumah Tangga	10	10%
2	Pegawai Negeri	10	10%
3	Wiraswasta	26	27%
4	Karyawan Swasta	30	31%
5	Lainnya	21	22%
Jumlah		97	100%

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat dari 97 responden pekerjaan yang terbanyak adalah Karyawan Swasta 30 responden (31%),

Wiraswasta 26 responden (27%), Lainnya 21 responden (22%) ini adalah Guru, Dozen.Ibu Rumah Tangga 10 responden (10%), Pegawai Negeri 10 responden (10%). Pekerjaan adalah profesi yang digeluti seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari hari. Pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan yang diterimanya, karena orang yang bekerja harapannya lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Dengan mendapatkan pekerjaan yang layak dan pendapatan di atas rata rata harapannya dapat mendapatkan pelayanan sesuai dengan hasil pendapatan dan pekerjaannya tersebut.

Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	< 3 Juta	51	53%
2	3-5 juta	34	35%
3	5-10 juta	12	12%
Jumlah		97	100%

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa dari 97 responden penghasilan terbanyak adalah < 3 juta sebanyak 51 responden (53%), 3-5 juta sebanyak 34 responden (35%), 5-10 juta sebanyak 12 responden (12%). Bila di tinjau dari penghasilan meskipun pasien non BPJS biaya pelayanan farmasi cukup terjangkau bagi masyarakat.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Rumah Sakit

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1	< 3 Juta	51	53%

2	3-5 juta	34	35%
3	5-10 juta	12	12%
Jumlah		97	100%

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien ke RS Hermina Tangkubanpahu Malang dari 97 responden terbanyak adalah 2-5 x kunjungan sebesar 41 responden (42%), > 5x kunjungan sebanyak 29 responden (30%), 1x kunjungan sebanyak 27 responden (28%). Dengan adanya jumlah kunjungan pasien ini dapat digunakan menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di farmasi.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Farmasi (Persepsi)

No	Indikator	Skor Persepsi				Jumlah					
		1	2	3	4	F	%	F	%		
1	Kehanda- lan Jami	0	0	0	0	79	81	18	19	0	0
2	Bukti Fisik	0	0	0	0	71	73	26	29	0	0
3	Empati	0	0	2	2	56	58	39	49	0	0
4	Ketanggapan	0	0	0	0	70	72	27	29	0	0
5		0	0	2	2	73	75	22	29	0	0

Dari data tabel 8, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada kuesioner tentang persepsi pasien terbesar yaitu pada dimensi kehandalan 79 responden (81%), Jaminan

71 responden (73%), Bukti fisik 56 responden (58%), Empati 70 responden (72%), Ketanggapan 73 responden (75%). Pada kuesioner persepsi sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan farmasi, tetapi pada dimensi bukti fisik masi ada responden yang memilih tidak puas dikarenakan ruang tunggu farmasi yang terlalu sempit dan kurang adanya fasilitas pendukung misalnya televisi, majalah atau koran sehingga pasien tidak jenuh di kala menunggu antrian obat.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Farmasi (Ekspektasi)

No	Indikator	Skor Ekspektasi								Jumlah	
		1		2		3		4			
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Kehandalan	0	0	0	0	7	8	1	1	9	100
2	Jaminan	0	0	0	0	7	7	2	2	9	100
3	Bukti Fisik	0	0	0	0	6	6	3	3	9	100
4	Empati	0	0	0	0	6	6	3	3	9	100
5	Ketanggapan	0	0	0	0	7	7	2	2	9	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada kuesioner ekspektasi responden, nilai tertinggi ada pada dimensi Kehandalan yaitu 79 responden (81%), Ketanggapan 75 responden (77%), Jaminan 71 responden (73%), Empati 67 responden (69%), Bukti Fisik 66 responden (68%).

Khusnul Khotimah, dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi...

Perhitungan kualitas pelayanan farmasi menggunakan metode SERVQUAL. Menurut Parasuraman et al (1988), nilai SERVQUAL dapat dinilai menggunakan gap analisis dengan rumusan $Q = P - E$. Artinya,

Kualitas pelayanan (Q)

Persepsi (P)

Ekspektasi (E).

Perhitungan pada penelitian ini menggunakan bantuan Microsoft Excel 2016 dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Gap Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi

Dimensi	Skor		Q	Sig
	P	E		
Kehandalan	3,19	3,18	0,01	0,787
Jaminan	3,27	3,27	0,00	
Bukti Fisik	3,40	3,35	0,05	
Empati	3,27	3,31	-	0,04
Ketanggapan	3,24	3,23	0,01	
Rata rata skor	3,27	3,27	0,00	

Hasil gap analisis SERVQUAL jika hasil positif menunjukkan nilai kualitas sangat baik karena nilai persepsi lebih besar dari pada ekspektasi pasien. Bila hasil nol berarti kepuasan baik karena persepsi sama dengan ekspektasi pasien. Adapun bila nilai negatif berarti kepuasan kurang karena persepsi lebih rendah daripada ekspektasi pasien. Pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa yang masuk kategori baik dan sangat

baik untuk dimensi kualitas pelayanan farmasi terdapat pada dimensi jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan ketanggapan. Hanya satu domensi yang nilai kualitasnya kurang yaitu dimensi empati.

Setelah diuji secara statistik menggunakan uji *Mann-Withney* menunjukkan nilai $p = 0,787 > \alpha = 0,05$, maka memang tidak terdapat perbedaan antara nilai persepsi dan ekspektasi. Maka dapat disimpulkan nilai kualitas pelayanan farmasi sama dengan persepsi atau ekspektasi pasien.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien.

No	Indikator	Skor Kepuasan								Jumlah		Skor Rata-rata
		1		2		3		4		F	%	
		F	%	F	%	F	%	F	%			
1	Akses Layanan Kesehatan Mutu Layanan Kesehatan	0	0	22	23	44	4	3	3	97	1	3,0
2	Proses Layanan Kesehatan	0	0	14	14	57	5	2	2	97	1	3,1
3	Sistem Layanan Kesehatan	1	1	4	4	67	6	2	2	97	1	3,2
4	Rata-rata skor	6	6	11	11	59	6	2	2	97	1	3,1

Berdasarkan penilaian kepuasan pasien diperoleh rata-rata skor $3,11 > 3,00$. Jika dikonfersi dalam bentuk persentase diperoleh nilai $= (3,11/4) \times 100 = 77,75\%$.

Tabel 12. Hasil Uji Korelasi

Indikator	Uji Korelasi Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Koefisien Korelasi	1.000	0,660
	Signifikan (2-tailed)		0,000
	Jumlah Sampel	97	97
Kepuasan Pasien	Koefisien Korelasi	0,660	1.000
	Signifikan (2-tailed)	0,000	
	Jumlah Sampel	97	97

Nilai koefisien korelasi 0,660 (rentang 0,5-0,75) interprestasinya adalah berkorelasi kuat. Koefisien korelasi bernilai positif bermakna memiliki hubungan searah, semakin tinggi kualitas pelayanan farmasi maka semakin tinggi kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Responden penelitian ini didominasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 54% sedangkan perempuan adalah 46%. Dari hasil uji beda menunjukkan tidak terdapat perbedaan bermakna antara persepsi dan ekspektasi pasien ($p = 0,787$). Hal ini berarti persepsi pasien telah sama dengan ekspektasi pasien. Nilai tingkat kualitas pelayanan 3,27 (81,75%) berarti pelayanan farmasi di RS.

Hermina Tangkubanprahu termasuk kategori baik. Kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 52 orang (54%) dari total 97 responden. Kelompok usia paling banyak kelompok usia dewasa (usia 41-60 tahun) yaitu 30 orang (30%). Domisili responden paling dominan dari Kota Malang dibandingkan yang lain, hal ini dikarenakan wilayah rumah sakit Hermina ini terletak di Kota Malang. Tingkat pendidikan responden paling banyak adalah lulusan SMA (n=55; 57%). Pekerjaan responden paling banyak karyawan swasta (n=30; 31%). Penghasilan perbulan responden mayoritas berpenghasilan dibawah 3 juta rupiah. Frekuensi kunjungan ke RS Hermina paling banyak 2-5 kali. Jumlah kunjungan ini dapat digunakan menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan (Laela Pazri, Embriana Dinar Pramestyani, & Masita Sari Dewi, 2023). Semakin tinggi kunjungan menunjukkan loyalitas pasien. Responden penelitian ini adalah pasien non-BPJS. Bila ditinjau dari penghasilan dibawah 3 juta, maka dapat diartikan bahwa meskipun pasien non-BPJS biaya pelayanan farmasi cukup terjangkau bagi Masyarakat. Persepsi kualitas pelayanan memilih puas sebesar 81,75%. Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan sebagian kecil responden (0,4%) memilih tidak puas yaitu komponen kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu apotek, kerapian dan kebersihan penampilan petugas, serta petugas apotek yang dinilai kurang memahami kebutuhan pasien. Hasil kuesioner tentang ekspektasi (harapan) pasien terhadap kualitas pelayanan setuju bahwa pelayanan farmasi harus memuaskan.

Bila nilai gap analisis adalah nol atau bernilai positif artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien termasuk kategori baik. Sedangkan bila gap analisis bernilai negatif artinya pasien mengharapkan kualitas pelayanan yang

lebih daripada yang saat ini dirasakan oleh pasien (Parasuraman A Parsu et al., 1988). Berdasarkan hasil gap analisis menunjukkan masih ada kualitas yang perlu diperbaiki yaitu pada dimensi kehandalan, terutama pada petugas apotek dalam memberikan pelayanan obat disertai dengan informasi dan edukasi (-0,02). Kurangnya informasi obat pada pasien berisiko terjadi kesalahan pemakaian obat. Ada beberapa alasan kemungkinan informasi dan edukasi tidak diberikan bisa dikarenakan petugas kurang memahami obat atau karena waktu yang tidak cukup untuk memberikan informasi dan edukasi kepada pasien.

Analisis skor kepuasan pasien dengan skala 1 hingga 4, menunjukkan nilai rata-rata skor 3,11. Nilai kepuasan > 3 maka termasuk dalam kategori puas.

Skor pertanyaan kepuasan pasien paling tinggi yaitu tentang petugas farmasi menjawab pertanyaan pasien tentang obat yang dipahami dengan senang hati dan penuh perhatian (skor 3,30). Berarti petugas memiliki dedikasi yang tinggi terhadap kesehatan pasien sehingga hal-hal yang belum dipahami oleh pasien akan dijawab oleh petugas dengan sebaik-baiknya.

Hasil uji korelasi antara kualitas pelayanan farmasi dan tingkat kepuasan pasien dengan uji korelasi Spearman Rank menunjukkan hasil nilai signifikansi $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan farmasi dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS. Nilai koefisien korelasinya adalah 0,660, yang berarti berkorelasi kuat. Nilai koefisien korelasi positif artinya semakin tinggi kualitas pelayanan farmasi maka kepuasan pasien semakin meningkat pula.

Kualitas pelayanan farmasi yang dilakukan oleh instalasi farmasi mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien. Jadi, saat instalasi farmasi memuaskan pasien, maka pelayanan kefarmasian akan dipercaya oleh pasien untuk menyembuhkan penyakitnya, dan tentunya akan berdampak positif pada

kepuasan pasien dan citra positif rumah sakit secara umum dan instalasi farmasi khususnya. Kualitas pelayanan kesehatan terbaik merupakan tujuan rumah sakit di seluruh dunia (AlRyalat et al., 2019). Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu maka seluruh aspek pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dengan serius oleh pihak manajemen (Almomani, Al-Ghdabi, & Hamdan, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di RS Hermin Tangkubanprahu Malang termasuk kategori baik
2. Kepuasan pasien rawat jalan di RS Hermina Tangkubanprahu Malang termasuk kategori puas
3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Hermina Tangkubanprahu Malang hubungan korelasinya positif dan kuat

Saran

1. Kelemahan penelitian ini antara lain adanya bias penelitian karena pengambilan sampel dengan teknik non probability sampling. Untuk perbaikan penelitian sebaiknya digunakan pengambilan sampel dengan teknik random sampling dengan jumlah sampel yang lebih banyak.
2. Diharapkan petugas pelayanan di instalasi farmasi RS Hermina

Tangkubanprahu Malang lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R., & Hamdan, K. M. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, *10*(8), 1803–1812.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>
- AlRyalat, S. A., Ahmad, W., Abu-Abeeleh, M., Abd-Aljawad, T., Ali-Salem, M., Ahmad, E., ... Aloedy, M. (2019). Factors affecting patient's satisfaction in outpatient clinics in Jordan: cross-sectional study. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, *3*(January), 2–7.
<https://doi.org/10.21037/jhmhp.2019.01.01>
- C.J.P, S., & L, A. (2013). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Choi, K. S., Lee, H., Kim, C., & Lee, S. (2005). The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: Comparisons across gender, age and types of service. *Journal of Services Marketing*, *19*(3), 140–149.
<https://doi.org/10.1108/08876040510596812>
- Committee of Ministers. (2020). *Resolution CM/Res(2020)3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services*. (March), 3–4. Retrieved from www.coe.int/cm
- Juwita, D. A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal*



Farmasi Higea, 11(1), 32–40.

Kementrian Kesehatan RI. (2018).
*Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*. 1–35.

Laela Pazri, Embriana Dinar Pramestyani,
& Masita Sari Dewi. (2023). Tingkat
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Farmasi Di Apotek Simpang Purwakarta.
*Cakrawala Medika: Journal of Health
Sciences*, 2(1), 133–138.
<https://doi.org/10.59981/kwtvm250>

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif,
M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient
satisfaction with health care services; an
application of physician's behavior as a
moderator. *International Journal of
Environmental Research and Public
Health*, 16(18).
<https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Notoatmodjo. (2012). *Metode Penelitian
Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, V., &
L Berry, L. (1988). SERVQUAL A
Multiple-item Scale for Measuring
Consumer Perceptions of Service Quality.
Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Siburian, T. R. (2018). Analisis Tingkat
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan
Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah
Doloksanggul. *Skripsi*, 1–98.

Simanjuntak, M. (2020). Tinjauan
Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat
Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan
Berkas Rekam Medis Di Rsu Imelda
Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019.
*Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi
Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 213–218.
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.418>

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas
Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit.

Khusnul Khotimah, dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi...

*Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen
Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017,
6(1), 9–14.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>.Kualit
as

Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*.
Yogyakarta: Andi Offset.