

Tika Hardini<sup>1</sup>  
Dewi Winni Fauziah<sup>2</sup>  
Ijzati Alfitroh<sup>3</sup>  
Eka Putri Wiyati<sup>3</sup>

## PROFIL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien menjadi masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Pada dasarnya, kepuasan pasien berarti memenuhi ekspektasi mereka dan memahami kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Penelitian dilaksanakan di Apotek Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu pada bulan Mei hingga Juni 2024, menggunakan metode penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling, di mana sampel dipilih secara acak berdasarkan pasien yang kebetulan bertemu peneliti dan dianggap memenuhi kriteria sebagai sumber informasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di IGD didapatkan sebagai berikut: pada aspek reliability, nilai rata-rata adalah 84,4%, yang termasuk dalam kategori sangat puas; pada aspek responsiveness, nilai rata-rata 84,33%, juga dalam kategori sangat puas; pada aspek confidence, nilai rata-rata mencapai 85,86%, masuk dalam kategori sangat puas; pada aspek empathy, nilai rata-rata 84,93%, yang juga sangat puas; dan pada aspek tangible, nilai rata-rata 87,4%, yang menunjukkan kategori sangat puas. Rata-rata keseluruhan dari lima aspek tersebut adalah 85,38%, dengan kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Rumah Sakit

### Abstract

Quality of health services refers to services that can produce satisfaction for patients. Patient satisfaction is an important issue for health care providers. Basically, patient satisfaction means meeting their expectations and understanding their needs. This study aims to increase the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services in the Emergency Room (IGD) of Harapan and Doa Hospital, Bengkulu City. The research was carried out at the Emergency Installation Pharmacy (IGD) Harapan and Doa Hospital, Bengkulu City from May to June 2024, using the questionnaire distribution method. Sampling was carried out using the Accidental Sampling method, where samples were chosen randomly based on patients who happened to meet the researcher and were deemed to meet the criteria as a source of relevant information. The research results showed that out of 100 respondents, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in the ER was obtained as follows: in the reliability aspect, the average value was 84.4%, which is included in the very satisfied category; in the responsiveness aspect, the average score is 84.33%, also in the very satisfied category; in the aspect of self-confidence, the average score reached 85.86%, falling into the very satisfied category; in the aspect of empathy, the average score is 84.93%, which is also very satisfied; and in the real aspect, the average value is 87.4%, which indicates the very satisfied category. The overall average of these five aspects is 85.38%, with the category very satisfied.

**Keywords :** Satisfaction, Service, Hospital

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu  
email: tikahardini7@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan adalah layanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non-medis kepada pasien yang datang ke poli rumah sakit, baik untuk pemeriksaan rutin, kontrol penyakit, maupun pengobatan penyakit ringan yang tidak memerlukan perawatan inap (Rikomah, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien menjadi isu penting bagi penyedia layanan kesehatan, yang terus berusaha dan bersaing untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pasien berarti memenuhi ekspektasi pasien dan memahami kebutuhannya (Anonim, 2016).

RSUD Harapan dan Doa adalah salah satu fasilitas kesehatan utama di Kota Bengkulu, yang menjadi pusat layanan bagi wilayah sekitarnya. Jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit ini terus meningkat setiap tahunnya, yang juga berdampak pada meningkatnya frekuensi pasien rawat jalan di poli gawat darurat. Hal ini, pada gilirannya, memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Beberapa masalah yang sering ditemui di instalasi farmasi IGD meliputi kesalahan dalam pemberian obat, lama waktu tunggu yang harus dihadapi pasien di IGD rawat jalan, serta keluhan terkait informasi pengobatan yang diberikan oleh petugas farmasi yang tidak memadai. Ketidakpuasan terhadap waktu tunggu yang lama dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dan berpotensi menurunkan jumlah kunjungan ke rumah sakit tersebut (Rikomah, 2017).

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu selama satu bulan, antara Mei hingga Juni 2024. Jenis penelitian ini adalah non-eksperimental dengan desain metode deskriptif. Penelitian ini bersifat prospektif dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan IGD di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu, dengan rata-rata jumlah pasien sekitar 1.800 orang per bulan (termasuk pasien asuransi dan umum). Sampel yang diambil merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan IGD di RSUD Harapan dan Doa.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap swamedikasi, dengan sub-variabel meliputi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan wujud/nyata. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Untuk analisis data, digunakan analisis deskriptif dengan rumus Slovin, yang kemudian dihitung dalam bentuk persentase untuk memberikan gambaran umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan, dari kuesioner yang disebarluaskan di apotek IGD RSUD Harapan dan Doa Bengkulu pada bulan Mei 2024 untuk pasien rawat jalan dengan menggunakan teknik random sampling. Populasi pasien rawat jalan IGD di RSUD Harapan dan Doa berjumlah 1.800 orang. Setelah dilakukan seleksi inklusi dan eksklusi, diperoleh 100 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, data sosiodemografi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I. Pengelompokan Berdasarkan Demografi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	33	33%
Perempuan	67	67%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil responden dalam hal demografi jenis kelamin, ditemukan bahwa responden terbanyak adalah perempuan, dengan jumlah 67 responden (67%), sedangkan laki-laki sebanyak 33 responden (33%). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Anggraini dkk, 2022), yang menunjukkan bahwa lebih banyak perempuan yang datang sebagai pasien dibandingkan laki-laki, yaitu sebanyak 67 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih

peduli terhadap kesehatan diri dan keluarganya. Selain itu, perempuan lebih perhatian terhadap kesehatan, termasuk penggunaan obat-obatan, dan mereka memiliki lebih banyak sumber informasi karena sering berkomunikasi dan lebih aktif dibandingkan laki-laki (Anggraini dkk, 2022).

Tabel II. Pengelompokan Berdasarkan Demografi Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 tahun	29	29%
26 – 40 tahun	36	36%
41 – 50 tahun	35	35%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan umur, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas diapotek IGD RSUD Harapan dan Doa adalah 26-40 tahun 36 orang (36%), 41-50 tahun 35 orang (35%), dan 17-25 tahun 29 orang (29%). Menurut (Muhammad dkk, 2020) menyatakan bahwa usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena responden usia kerja cenderung memiliki tuntutan yang tinggi dan kritis terhadap kinerja pelayanan kefarmasian. Menurut (Mahendro dkk., 2023) usia seseorang dapat mempengaruhi seberapa puas dirinya terhadap pelayanan kesehatan. Seseorang yang berada pada usia produktif cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang diterimanya dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka petugas cenderung dikritik. Penelitian ini sejalan dengan (Puspita, 2020) yang dimana kelompok umur 26-40 tahun menjadi responden dengan frekuensi terbanyak dengan persentase (54%).

Tabel III. Pengelompokan Berdasarkan Demografi Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
Pelajar/Mahasiswa	15	15%
Pegawai Negeri	6	6%
Pegawai Swasta	20	20%
Buruh	6	6%
Pedagang	19	19%
Tidak berkerja	15	15%
Lain-lain sebutkan	19	19%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pekerjaan, pasien yang paling banyak dilayani oleh petugas diapotek IGD RSUD Harapan dan Doa adalah Pegawai Swasta 20 responden (20%), pedagang dan lain-lain sama mempunyai responden sebanyak 19 responden (19%), Tidak bekerja dan Pelajar/Mahasiswa mempunyai responden (6%). Menurut (Rizal & Jalpi, 2018) seiring dengan membaiknya perekonomian masyarakat, peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga perlu dilakukan agar pasien yang bekerja pada tingkat menengah ke atas dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini menyebabkan penilaian seseorang terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Puspita, 2020) yang dimana pegawai swasta memiliki frekuensi tertinggi sebesar (38%).

Tabel IV. Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	9	9%
SLTP/Sederajat	12	12%
SLTA/Sederajat	44	44%
Diploma	14	14%
S-1	17	17%
S-2	3	3%
S-3	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Beirdasarkan peindiidiikan teirakhiir, pasiiein yang paliing banyak meindapatkan layaan keifarmasiian adalah SLTA/Seideirajat 44 reispondein (44%), S-1 17 reispondein (17%), Diploma 14 reispondein (14%), SLTP/Seideirajat 12 reispondein (12%), SD 9 reispondein (9%), S-2 3 reispondein (3%), dan S-3 1 reispondein (1%). Meinurut (Iilhamii dkk., 2015) tiengkat peindiidiikan yang beirkualitas meimpeingaruhii peingeitahuan, kasih sayang, siikap dan minat seiseiorang keitiika diiharapkan untuk meimbuat peiniilaiian subjeiktif. Beirdasarkan hasil data, peirseintasei teirtinggii yakni reispondein beirdasarkan peindiidiikan SLTA/Seideirajat (44%). Hal iinii meinunjukkan bahwa seimakiin tienggii tiengkat peindiidiikan reispondein maka seimakiin luas pula peingeitahuannya, seihiingga yang beirpeindiidiikan meimpunyaii peingeitahuan yang lebiih baiik diibandiingkan yang beirpeindiidiikan reindah (Muhammad dkk., 2020). Peineiliitiian iinii sejalan deengan yang diiteilitii oleh (Achmad dkk, 2020) bahwa reispondein deimografii peindiidiikan teirakhiir terbanyak yakni SLTA/Seideirajat (54%).

Tabel V. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Aspek Kepuasan

No.	Indikator Kepuasan	Rata-rata	Klasifikasi
1.	Keandalan (Reliability)	84,4%	Sangat Puas
2.	Ketanggapan (Responsiveness)	84,33%	Sangat Puas
3.	Keyakinan Cconfidence)	85,38%	Sangat Puas
4.	Empati (Empathy)	84,93%	Sangat Puas
5.	Nyata/Berwujud (Tangibles)	87,4%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>85,38%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan hasil pada aspek kehandalan (reliability), responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, dengan persentase sebesar 84,40%. Pernyataan mengenai pemberian informasi tentang obat, penggunaan obat, efek samping obat, etiket obat, serta waktu tunggu untuk pengambilan obat racikan dan non-racikan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Menurut (Effendi, 2020) kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan optimal dan memenuhi harapan pasien, ini berarti layanan yang tepat waktu, bebas kesalahan, akurat dan dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek selalu menjelaskan dengan cermat kepada pasien tentang nama obat, cara penggunaan, aturan pakai dan efek samping obat.

Berdasarkan hasil pada aspek ketanggapan, responden menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, dengan persentase nilai sebesar 84,33%. Ini tercermin dari pelayanan yang tepat dan responsif yang diberikan petugas, termasuk pemberian informasi pengobatan secara tertulis dan penjelasan mengenai cara penggunaan obat. Berdasarkan hasil pada aspek keyakinan, responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan persentase nilai sebesar 85,86%. Hal ini menunjukkan bahwa obat yang diberikan sesuai kuantitas dan kualitasnya terjamin. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rezky & Akib, 2019), yang juga mencatatkan persentase tertinggi sebesar 82,53% pada indikator yang menunjukkan bahwa obat yang diberikan terjamin kualitasnya.

Berdasarkan hasil pada aspek empati, responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan persentase nilai sebesar 84,93%. Menurut Effendi (2020), hal itu berarti petugas kesehatan di fasilitas tersebut telah berusaha memberikan perawatan yang tulus dengan memahami keinginan dan kebutuhan setiap pasien. Berdasarkan hasil aspek nyata/berwujud, menunjukkan bahwa pada responden sudah merasa sangat puas dimana nilai persentase dari aspek nyata (tangible) yakni 87,40%. Pasien merasa sangat puas dengan petunjuk penggunaan obat disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami, petugas mengenakan pakaian yang sopan, dan ruang tunggu obat dijaga kebersihannya serta nyaman bagi pasien.

Hasil kepuasaasn pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara total yakni 85,38% dimana nilai persentase tersebut dalam tabel berada pada rentang 76%-100% , dimana hal ini

berarti secara keseluruhan, pasien rawat jalan merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di IGD RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Secara statistik, hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan dalam jurnal (Puspita, 2020), yang mencatatkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di IGD RSU Ummi Bengkulu sebesar 81,03%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di IGD RSUD Harapan dan Doa memiliki indeks sangat puas

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Harapan dan Doa Bengkulu, ditemukan indeks rata-rata sebesar 85,38%, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil keseluruhan dari aspek-aspek kepuasan pasien menunjukkan hal berikut: Aspek Kehandalan (Reliability) mencapai 84,4%, dengan kategori sangat puas; Aspek Ketanggapan (Responsiveness) sebesar 84,33%, juga dalam kategori sangat puas; Aspek Keyakinan (Confidence) mencapai 85,86%, termasuk dalam kategori sangat puas; Aspek Empati (Empathy) memiliki persentase 84,93%, yang juga dalam kategori sangat puas; dan Aspek Nyata/Berwujud (Tangible) dengan persentase rata-rata sebesar 87,4%, yang termasuk dalam kategori sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., Hardini, T & Haque, A. F. (2022). Profil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Padang Guci 2 Kota Bengkulu.
- Anonim. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Revista CENIC. Ciencias Biológicas, 152(3), 28.
- Anonim. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. 086146.
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia, 2016–2019.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excellent Midwifery Journal, 3(2), 82–90.
- Ilhami, S., Nuri, H., & Suyanto, R. (2015). Pengaruh Penyuluhan Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Ibu Pkk Tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri (SADARI). Jom FK, 2(2), 1–15.
- Lestari, W. P., Sunarto, S., & Kuntari, T. (2013). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia, 1(1), 21–37.
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & 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), 86–93.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|, 4(2), 174–186.
- Permenkes RI No. 72 Tahun 2016. (n.d.). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Puspita. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Di Rumah Sakit Umum (Rsu) Ummi Bengkulu. 81, 2–5.
- Rezky, P., & Akib, N. I. (2019). Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia, 1(2), 30–35.
- Rikomah, S. E. (2017). Tentang Farmasi Rumah Sakit. Deepublish.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi, 4(1), 1.