

Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah

by Dr. Tjatur Prijambodo. M.kes Dosen Fk

Submission date: 04-Oct-2023 01:50PM (UTC+0700)

Submission ID: 2185235830

File name: epuasan_Orangtua_Pasien_di_Rumah_Sakit_Aisyiyah_Siti_Fatimah.pdf (474.96K)

Word count: 3963

Character count: 24156



Research article

Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah

TJATUR PRIJAMBODO¹, MUSA GHUFRON², YELVI LEVAN³, SISKA MAWADDATUNNADILA^{4*}

^{1,2,3}Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

⁴Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Korespondensi: siska.mawaddatunnadila@gmail.com

Abstract

Background: Adequate health and well-being is a human right that has been recognized throughout the world. Indonesia has agreed to this as evidenced by the existence of Law No.36 of 2009. Hospital is one of the public health services that has pharmaceutical installation facilities, outpatient care, and so on. **Objective:** To determine the characteristics of pediatric specialist clinic patients and to determine the relationship between internal pharmaceutical service factors and the satisfaction level of pediatric specialist clinic patients at Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital. **Methods:** This study is a descriptive analytic study with a cross sectional approach. The technique used is total sampling. The sample size was taken from all parents of pediatric specialist clinic patients who took medicine at the Pharmacy Installation at Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital and met the inclusion criteria. The instrument used was satisfaction questionnaire that was collected from November to December 2019. The data obtained in this study were analyzed using the Chi Square method. **Results:** Based on the Chi Square test between Human Resources, Medicine, and Process, it shows $p > 0.05$, so there is no significant correlation between these variables and patient satisfaction. The results of the Chi Square test between the facilities and infrastructure variables showed $p < 0.05$, which means that there is a significant correlation between the variable facilities and infrastructure for the pharmaceutical installation of Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital and patient satisfaction. **Conclusion:** Internal service factor of pharmacy that has influence is infrastructure, while other factors in the form of human resources and processes have no relationship.

Keywords: patient satisfaction, internal factors, pharmacy, Hospital

Abstrak

Latar Belakang: Kesehatan dan kesejahteraan hidup yang memadai merupakan hak asasi manusia yang telah diakui oleh seluruh dunia. Indonesia telah menyetujui hal ini dibuktikan dengan adanya UU No.36 tahun 2009. Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki fasilitas instalasi farmasi, rawat inap rawat jalan, dan sebagainya. **Tujuan :** Mengetahui karakteristik pasien klinik spesialis anak serta mengetahui hubungan faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien klinik spesialis anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. **Metode :** Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Teknik yang digunakan adalah total sampling. Besar sampel diambil dari seluruh orangtua pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dan memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan adalah pengambilan data primer yaitu dengan kuesioner kepuasan yang dilakukan pada bulan November sampai Desember 2019. Data yang didapat pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode Chi Square. **Hasil :** Berdasarkan uji Chi Square antara Sumber Daya Manusia, Obat, dan Proses menunjukkan $p > 0,05$, sehingga tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel tersebut dengan kepuasan pasien. Hasil uji Chi Square antara variabel sarana dan prasarana menunjukkan hasil $p < 0.05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel sarana dan prasarana instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Faktor pelayanan internal kefarmasian yang memiliki pengaruh adalah sarana prasarana, sedangkan faktor lain berupa sumber daya manusia dan proses tidak terdapat hubungan. **Kata kunci:** Kepuasan pasien, faktor internal farmasi, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Terdapat berbagai macam hak asasi manusia, salah satunya kesejahteraan hidup dan kesehatan. Hal ini telah disetujui oleh seluruh dunia termasuk Indonesia yang telah dibuktikan dengan adanya UU no.36 tahun 2009 yang berisi tentang negara Indonesia menyetujui setiap orang memiliki hak yang sama atas pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan di sekitar masyarakat adalah rumah sakit. Menurut UU no.129 tahun 2009, rumah sakit adalah pelayanan kesehatan perorangan yang memiliki fasilitas berupa rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Karuniawati et al., 2016).

Rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah rumah sakit Muhammadiyah yang berada di daerah Tulangan-Sidoarjo, Jawa Timur. Rumah sakit

ini menawarkan berbagai fasilitas berupa klinik, rawat inap, rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), laboratorium, radiologi, instalasi farmasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Salah satu fasilitas kesehatan yang diharapkan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah instalasi farmasi. Instalasi farmasi harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit agar meningkatkan mutu pelayanan, serta melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional (Sukanto, 2017).

Agar terciptanya pelayanan yang bermutu, pelayanan instalasi farmasi harus menyesuaikan dengan standar pelayanan kefarmasian pada rumah sakit. Dijelaskan pada peraturan menteri kesehatan no.72 tahun 2016 bahwa instalasi farmasi adalah tolok ukur bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal-hal yang perlu menjadi perhatian adalah banyaknya resep yang dilayani oleh instalasi farmasi salah satunya adalah resep pasien klinik spesialis anak, kurangnya sumber daya manusia serta ketersediaan sarana prasarana kefarmasian. Bila tidak diperhatikan, hal-hal tersebut dapat menimbulkan adanya keluhan dari pasien maupun keluarga pasien. Pada hasil audit mutu rumah sakit di bulan Januari – Agustus 2019 terdapat 5 keluhan dari pasien instalasi farmasi tentang sarana prasarana dan waktu tunggu pelayanan (Laporan komplain semester1, Mutu RSA Fatimah Tulangan).

Dalam penelitian Sukanto tahun 2017 menyatakan bahwa 57% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP dr.Wahidin Sudirohusodo Makasar (Sukanto, 2017). Dalam penelitian Novaryatiin tahun 2018 menyatakan bahwa 68% pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr.Murjani Sampit (Novaryatin, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua pasien di klinik spesialis anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan terhadap pelayanan kefarmasian dan mengetahui hubungan faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan orang tua pasien klinik spesialis anak. Dari hasil penelitian nanti, diharapkan hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit di Indonesia secara umum, dan pada instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan secara khusus.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian *Cross Sectional* adalah jenis penelitian ditekankan pada observasi data dalam satu waktu yang dilakukan variabel terikat dan variabel bebas (Sugiyono, 2014). Populasi pada penelitian ini adalah orang tua pasien klinik spesialis anak rumah sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan pada 14 November – 14 Desember 2019 dimana pengambilan data dilakukan dalam satu waktu.

Sampel pada penelitian ini adalah orang tua pasien anak di klinik spesialis anak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut: Semua orangtua pasien yang telah diperiksa di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan, orangtua pasien Klinik Spesialis Anak yang mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan, orangtua pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan yang bersedia menunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan dan orangtua pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan yang bersedia menjadi responden penelitian. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah orangtua pasien Klinik Spesialis Anak yang tidak mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan, orangtua pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan yang tidak bersedia menunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan dan orangtua pasien Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan yang tidak bersedia menjadi responden penelitian

Besar sampel pada penelitian ini diambil dari seluruh orangtua pasien klinik spesialis anak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 134 sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Total Sampling*. Dimana pengambilan sampel sama dengan jumlah populasi pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah di uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* (Tavakol, 2011).

³³ Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data univariat dan bivariat. Univariat untuk menilai sebaran dan normalitas data dari variabel yang ada sedangkan bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel kepuasan pasien dengan variabel faktor pelayanan internal kefarmasian. Dilanjutkan dengan uji *Chi Square* untuk melihat hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien.

HASIL

Deskripsi Data Karakteristik Responden

Berikut adalah data deskripsi karakteristik orangtua pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

³⁶ **Tabel 1** Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis Kelamin	Pria	49
	Wanita	85
Pendidikan Terakhir	SD	0
	SMP	8
	SMA	83
	Sarjana	43
Jenis Pembiayaan	BPJS	38
	NON BPJS	15
	Pembiayaan Umum	81
Usia	21 – 30 tahun	72
	31 – 40 tahun	54
	41 – 50 tahun	8
Jenis Obat yang diterima	Obat jadi	35
	Obat racikan	22
	Obat jadi + obat racikan	77
Total		134

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa lebih banyak ibu pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di Instalasi farmasi RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Mayoritas orangtua pasien anak memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sengan rentang usia 21 – 30 tahun. Jenis obat terbanyak yang diambil di instalasi farmasi RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah obat jadi dan obat racikan.

Analisis ²⁵ Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* atau CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi secara keseluruhan Umam, R,K dan Hariastuti, N,P, 2018). Selain itu, dapat dijadikan Acuan pembentukan strategi khusus guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Hasil perhitungan CSI sebagai berikut :

Tabel 2. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Performance	Importance	Total
1	Keramahan petugas farmasi	3,1642	3,3806	10,6968
2	Kelengkapan informasi terkait obat	3,1119	3,3134	10,3112
3	Perlakuan setara terhadap pasien	3,1393	3,2910	10,3316
4	Penampilan petugas farmasi	3,0821	3,2388	9,9823
5	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	3,0448	3,0597	9,3161
6	Penampilan farmasi rapi & bersih	3,1269	3,1493	9,8473
7	Kebersihan toilet farmasi	2,8955	2,6493	7,6710
8	Obat-obatan dalam kondisi baik	3,1903	3,2463	10,3566
9	Obat yang diterima sesuai resep	3,1940	3,3881	10,8216
10	Waktu pelayanan sesuai SOP	3,0224	3,1269	9,4506
			31,8434	98,7850

$$CSI = \frac{98,7850}{4(31,8434)} \times 100\% = \frac{98,7850}{127,3736} \times 100\% = 77,55\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas menunjukkan nilai CSI sebesar 77,556029%. Nilai tersebut berada pada interval "77%-80%" yang berarti kepuasan pasien Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan berada dalam tahap "Borderline".

Berikut adalah tabel interpretasi hasil dari perhitungan *Customer Index Satisfaction* (CSI) :

Tabel 3. *Customer Index Satisfaction Interpretation*

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

Sumber : Syukri, (2014)

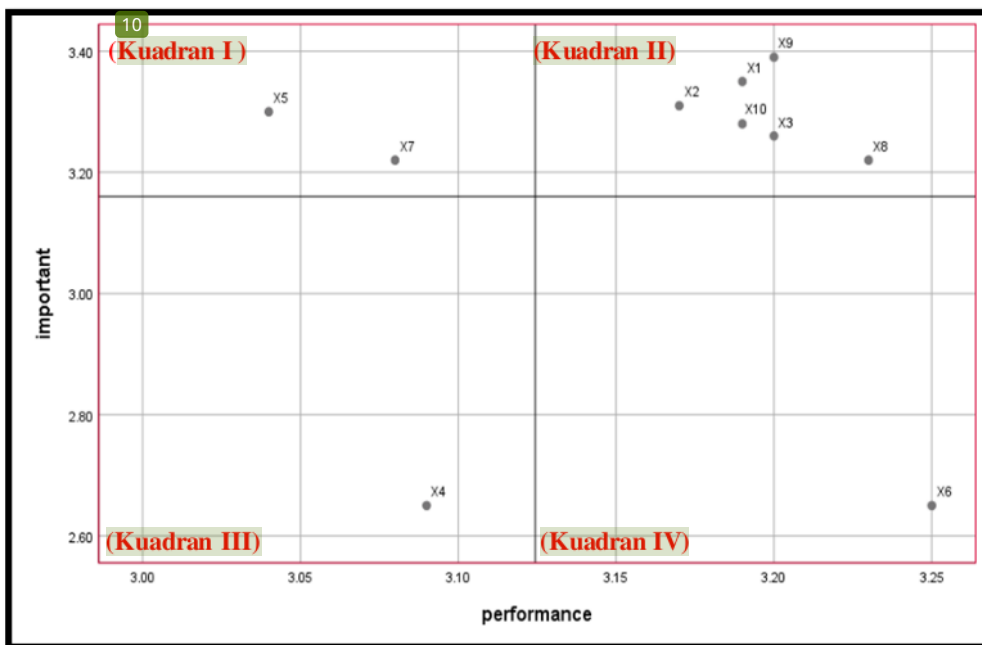
Importance Performance analyse (IPA)

Importance Performance Analysis bertujuan untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (Siyamto, 2011). Dimana nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan pasien di analisis dengan menggunakan *Importance Performance Matrix* (Ong, 2014).

Tabel 4. Nilai rata-rata atribut

No	Atribut	Performance	Importance
1	Keramahan petugas farmasi	3,19	3,35
2	Kelengkapan informasi terkait obat	3,17	3,31
3	Perlakuan setara terhadap pasien	3,20	3,26
4	Penampilan petugas farmasi	3,09	2,65

5	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	3,04	3,30
6	Penampilan farmasi rapi & bersih	3,25	2,65
7	Kebersihan toilet farmasi	3,08	3,22
8	Obat-obatan dalam kondisi baik	3,23	3,22
9	Obat yang diterima sesuai resep	3,20	3,39
10	Waktu pelayanan sesuai SOP	3,19	3,28
Nilai rata-rata		3,16	3,16



Gambar 1 hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius

Kuadran I : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan responden. Namun pihak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan belum menjalankan sesuai keinginan responden sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden pasien klinik spesialis anak di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Kuadran II : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap penting, memuskan dan telah berhasil dilaksanakan oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Kuadran III : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi responden dan kurang memuaskan responden pasien klinik spesialis anak di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Maka rumah sakit tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian lebih terhadap atribut tersebut.

Kuadran IV : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya berlebihan oleh rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Analisis Hubungan Faktor Pelayanan Internal Instalasi Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Analisis hubungan faktor pelayanan internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien dapat dilihat di tabel berikut ini.

Tabel 5. Tabel hasil uji korelasi antara seluruh faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan dengan kepuasan pasien

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Seluruh skor kepuasan dari faktor-faktor internal Instalasi Farmasi RS. Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan	0,338	0,000

Berdasarkan uji Chi Square antara seluruh skor faktor internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien memiliki $p= 0,000$ ($p < 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dari seluruh faktor internal instalasi

farmasi dengan kepuasan pasien klinik spesialis anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Tabel 6 Tabel hasil uji korelasi antara faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien

No	Variabel Faktor Internal	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Sumber Daya Manusia	-0,099	0,253
2	Sarana dan Prasarana	-0,187	0,029
3	Obat	-0,102	0,238
4	Proses	-0,167	0,053

Berdasarkan uji *chi square* antara Sumber Daya Manusia, Obat, dan Proses memiliki $p > 0,05$, yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel tersebut dengan kepuasan pasien. Sedangkan variabel sarana dan prasarana memiliki nilai $p < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel sarana dan prasarana instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada tanggal 14 November – 14 Desember 2019. Penelitian ini menganalisis tentang hubungan antara faktor internal kefarmasian yang berupa Sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana, Obat, dan Proses dengan kepuasan pasien klinik spesialis anak yang berupa *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hasil tabulasi data kuesioner yang telah disebarakan yaitu 134 kuesioner,

yang terisi 134 kuesioner, dan ¹¹ kosong atau tidak lengkap tidak ada. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, pada tabel 1 diperoleh data karakteristik jenis kelamin yaitu mayoritas responden yang merasa puas adalah wanita.

Dari hasil pengamatan, responden pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang sabar menunggu dan mau mengisi kuesioner adalah wanita. Menurut Zelezny dan Schultz (1999) dalam Ruditya bahwa penentuan sebuah perilaku adalah proses sosial dimana individu ditentukan oleh norma budaya serta nilai harapan pada jenis kelamin tertentu (Ruditya, 2015). Pada karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden yang merasa puas adalah lulusan SMA, dari hasil pengamatan, penduduk daerah Tulangan Sidoarjo setelah lulus dari SMA memutuskan untuk menikah muda. Pada karakteristik jenis pembiayaan, mayoritas responden instalasi farmasi menggunakan pembiayaan umum. Namun hanya 28 (34,6%) responden yang merasa puas dan 53 responden tidak puas. Menurut masyarakatnya dengan pembiayaan umum menjadi hal pembeda dibanding menggunakan BPJS atau asuransi lain. Walaupun persepsi ini belum tentu benar (Hidayati, 2014). Responden dengan pembiayaan umum cenderung menuntut ³ pelayanan dan sarana prasarana yang lebih maksimal lagi dari instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2016) tentang analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD kota Surakarta, yaitu pada dimensi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang menggunakan BPJS dan umum, dimana ¹ hasil penelitian nilai variabel pelayanan untuk BPJS memiliki nilai lebih rendah dibanding dengan umum. Hal ini memiliki arti bahwa pelayanan BPJS kurang efektif dan efisien ¹⁴ di rumah sakit tersebut (Yuniar Y, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Perdede *et al* (2016) tentang analisis perbedaan persepsi pasien peserta BPJS terhadap penilaian mutu pelayanan di puskesmas Kedungmundu kota Semarang tahun 2016 mengatakan bahwa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien PBI dan non-PBI pada dimensi mutu bukti langsung. Dari hasil pengamatan, instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan telah

melayani pasien dengan maksimal. Hal ini berarti rumah sakit memiliki komitmen memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Pada karakteristik usia, didapatkan mayoritas responden kisaran umur 21-30 tahun. Menurut pengamatan peneliti sesuai dengan daerah Tulangan yang tergolong pedesaan yang memungkinkan masyarakatnya menikah muda. Kebanyakan dari pasien anak berumur 1-7 tahun. Obat yang disediakan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dibagi 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 jenis racikan dan jadi. Menurut pengamatan, mayoritas pasien anak cenderung lebih mudah meminum obat dengan di gerus atau dalam bentuk cairan seperti sirup (Widyaswari R, 2012).

Analisis Hubungan Faktor Internal Instalasi Farmasi dengan Kepuasan Pasien

²³ Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *chi square* ditemukan $p=$ ³⁵ 0,000 ($p,0,05$) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien klinik spesialis anak di rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hal ini dapat terjadi karena responden sangat memperhatikan kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan internal kefarmasian. Setelah di analisis lebih detail tentang faktor pelayanan internal kefarmasian, pada tabel 6 didapatkan hasil yang memiliki nilai signifikan paling tinggi yaitu faktor internal kefarmasian berupa sarana prasarana. Sedangkan faktor yang lainnya yaitu sumber daya manusia, obat, serta proses tidak terdapat hubungan.

Salah satu faktor kenyamanan dalam menunggu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien klinik spesialis anak yang menebus obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah sarana prasarana yang disediakan. Sarana prasarana juga dapat dijadikan salah satu hal penting untuk menaikkan nama dan image dari sebuah rumah sakit (Manurung, 2010). Sarana prasarana pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana instalasi farmasi dalam rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat

pelayanan kesehatan yang layak. Masyarakat akan menilai suatu pelayanan kesehatan terutama instalasi farmasi di 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 (Laeliah N, Subekti H, 2017). dari hasil penelitian pada tabel 6, sarana prasarana memiliki nilai paling tinggi. Yang artinya perlu diperhatikan lebih lanjut oleh pihak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa penyebab seperti banyaknya orang yang mengambil obat tidak hanya dari klinik spesialis anak, mengakibatkan ramainya ruang tunggu instalasi farmasi, tidak tersedianya majalah atau Koran pada saat menunggu tebusan obat, serta toilet yang disediakan kurang terjaga kebersihannya. Hal ini menyebabkan berkurangnya kepuasan pada responden yang menunggu obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. 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 kerapihan sarana prasarana yang mendukung.

KESIMPULAN

Responden dari pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan mayoritas wanita, berusia sekitar 21-30 tahun, pendidikan terakhir SMA dengan menggunakan pembiayaan umum, serta mendapatkan jenis obat jadi dan racikan. Pada analisis hubungan faktor pelayanan internal instalasi farmasi rumah sakit dengan kepuasan pasien didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan. Faktor pelayanan internal kefarmasian yang berpengaruh dan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu sarana prasarana. Sedangkan pada faktor lain seperti sumber daya manusia dan proses tidak terdapat hubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, A et al., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Vol 2 No.1
- Karuniawati, H. 2016. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(1): 20-25.
- Kristanti, N. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29533/17668>
- Laeliyah N., Subekti H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 1.
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia (UI). Depok.
- Novaryatin, S. et al. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. Vol 1: 22-26.
- Ong, J.O dan Pambudi, J. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *J@TI Undip*. Vol. IX No.1
- Perdede CS, Chriswardani S, Wigati PA. 2016. Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta BPJS terhadap Penilaian Mutu Pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 4 No.4

- Pertiwi AYN. 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol.18 No.2
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Departemen Kesehatan tahun 2008. Jakarta
- Ruditya. et al. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol. 3. 42
- 18 Septini, R. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Soebroto. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas Pelayanan BANK dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol.03 No.1 41
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) : Bandung
- Syukri, Siti H.A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 13.
- 17 Tavakol, M. dan Dennick, R.. 2011. Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*. Vol 2.
- 8 Umam, R, K dan Hariastuti, N, P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI*.
- 20 Umar, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Instalasi Farmasi Blud Rumah Sakit Kabupaten Konawe. Tesis. Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.

- ⁶ Widodo, S.M. dan Sutopo, J. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*. Vol.4 No.1
- ²¹ Widyaswari,R. 2012. Evaluasi Profil Peresepan Obat Racikan dan Ketersediaan Formula Obat untuk Anak di Puskesmas Propinsi DIY.Majalah Farnasuetik. Yogyakarta.
- ¹⁵ Yuniar,Y. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefamsian di Apotek.*Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1): 39-48.

Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

%
INTERNET SOURCES

17%
PUBLICATIONS

12%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- 1** Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta
Student Paper **2%**
- 2** Miranti Miranti, Gina Andyka Hutasoit, Gabriella Bamba Ratih Lintin, Diah Mutiarasari, Abd. Farid Lewa. "Pengaruh Sanitasi Dasar terhadap Status Gizi Wanita Prakonsepsi di Wilayah Kerja Puskesmas Kawatuna Kota Palu", Ghidza: Jurnal Gizi dan Kesehatan, 2022
Publication **1%**
- 3** Umi Khoirun Nisak, Brema Arya Yudano, Uce Indahyanti. "Pemanfaatan Data Rekam Medis dalam Menentukan Cluster Penyakit Melalui Data Mining di Rs Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo", Care Journal, 2022
Publication **1%**
- 4** Nurul Chusna, Titra Fetriana, Rabiatul Adawiyah. "Tingkat Kepuasan Pasien **1%**

terhadap Pelayanan Kefarmasian di
Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya",
Borneo Journal of Pharmacy, 2018

Publication

5

Win Akustia. "Kajian Peningkatan Pelayanan
Angkutan Lanjutan Damri Di Bandara Sam
Ratulangi - Manado", Warta Penelitian
Perhubungan, 2019

Publication

6

Submitted to Universitas Bangka Belitung

Student Paper

7

Ni Kadek Suci Ariska, Made Mulia Handayani.
"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari
Kualitas Pelayanan", Jurnal Manajemen dan
Bisnis Equilibrium, 2019

Publication

8

Submitted to UC, San Diego

Student Paper

9

Iin Suwandari, Ratna Wardani. "An Analysis of
the Online Registration System at Caruban
Hospital in 2020", Journal for Quality in Public
Health, 2021

Publication

10

Masrul Indrayana, Kelik Fajar Kusuma, Jono.
"Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika
Chandra dengan Metode Servqual Dan

1 %

1 %

1 %

1 %

1 %

1 %

Importance Performance Analysis (IPA)",
Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 2022

Publication

11

Nanda Rizaldi. "HUBUNGAN KARAKTERISTIK AKSEPTOR KB SUKU MADURA DENGAN PEMILIHAN JENIS KONTRASEPSI DI PUSKESMAS OMBEN KABUPATEN SAMPANG",
Jurnal Sehat Mandiri, 2021

Publication

1 %

12

Submitted to iGroup

Student Paper

1 %

13

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

1 %

14

Amila Amila, Evarina Sembiring, Sinarsi Meliala. "KADAR LAKTAT DEHIDROGENASE, PROKALSITONIN, D-DIMER DAN LAMA RAWAT PASIEN TERKONFIRMASI COVID-19",
Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 2023

Publication

<1 %

15

Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar

Student Paper

<1 %

16

Ayulia Fardila Sari ZA, Syafrawati Syafrawati, Laa Tania Fizikriy. "ANALISIS PENGGUNAAN ALAT PELINDUNG DIRI (APD) COVID-19 PADA PETUGAS PUSKESMAS DI KOTA PADANG",

<1 %

PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2021

Publication

17

Submitted to Swinburne University of
Technology

Student Paper

<1 %

18

Submitted to Bentley College

Student Paper

<1 %

19

Submitted to Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada

Student Paper

<1 %

20

Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY

Student Paper

<1 %

21

Dene Fries Sumah. "KEBERHASILAN MINUM
OBAT PUYER BAGI BALITA DENGAN
MENGUNAKAN GULA PASIR DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS PASSO AMBON",
MOLUCCAS HEALTH JOURNAL, 2019

Publication

<1 %

22

Sulasry Tahumang, Ventje Ilat, Treesje Runtu.
"ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL
PIUTANG USAHA PADA PT. HASJRAT ABADI
TOYOTA CABANG MANADO", GOING
CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017

Publication

<1 %

23

Elvina Elvina. "Faktor-Faktor yang
Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan

<1 %

Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau tahun 2017", Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2018

Publication

24

Rofik - Darmayanti. "SIKAP IBU BALITA TERHADAP PEMBERIAN KAPSUL VITAMIN A di Posyandu Mawar Merah", JURNAL KEBIDANAN, 2019

Publication

<1 %

25

Submitted to Submitted on 1691568376854

Student Paper

<1 %

26

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

<1 %

27

Submitted to Universitas Pelita Harapan

Student Paper

<1 %

28

Submitted to University of Leicester

Student Paper

<1 %

29

Kadar Ramadhan, Estevani Estevani, Christina Entoh, Nurfatimah Nurfatimah. Jurnal Kesehatan Manarang, 2019

Publication

<1 %

30

Submitted to Academic Library Consortium

Student Paper

<1 %

31

Vatri Wahyuni. "Management Analysis of Pharmacy Supplies at Bhayangkara Hospital Third Class Pekanbaru Pharmacy Installation

<1 %

in Riau Regional Police 2018", Jurnal
Kesehatan Komunitas, 2020

Publication

32

Franata Suriana Esthi, Eko Mindarsih, Murni Murni. "Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari", Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak, 2017

Publication

33

Festy Ladyani, Rita Agustina, Hernowo Anggoro Wasono, Hifta Faradilla. "Kepatuhan Mengikuti Prolanis BPJS dengan Hasil Pemeriksaan HbA1c pada Penderita Diabetes Melitus", Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 2020

Publication

34

Irma Yunawati, Siti Rabbani Karimuna, L. Lisnawaty, J. Jafriati. "Counseling and Blood Pressure Examination Activities in the Coastal Community of Talia, Kendari City as an Effort to Detect Hypertension from an Early Age", Mattawang: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2020

Publication

35

Firda Resty, Yesica Devis. "RELATIONSHIP BETWEEN SERVICES QUALITY AND PATIENTS' SATISFACTION IN OUTPATIENT WARD OF

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

PETALABUMI GENERAL HOSPITAL OF RIAU
PROVINCE", Jurnal Kesehatan Komunitas,
2019

Publication

36

Samatha Amelia Putri, Nofierni Nofierni,
Hasyim Hasyim. "Peranan Kepemimpinan
Transformasional dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai pada Industri Rumah Sakit di
Indonesia", Jurnal Ilmu Kesehatan
Masyarakat, 2021

Publication

<1 %

37

Syiroth Karsa Dwitara, Chairy Chairy, Ginta
Ginting. "Pengaruh Lingkungan Kerja,
Insentif, Komitmen Organisasi, Pelatihan, dan
Organizational Pride Terhadap Kepuasan
Kerja Guru SD di Kecamatan Bukit Bestari
Kota Tanjungpinang", Bahtera Inovasi, 2022

Publication

<1 %

38

Teulis Sumiartini, Dian Ratih Laksmiawati,
Hesti Utami Ramadaniati, Ronald Irwanto
Natadidjaja, Rudi Asmajaya. "Pengaruh
Pemberian Antibiotik terhadap Tanda Infeksi
Daerah Operasi Superfisial dan Lama Tinggal
Pasien Sectio Caesaria", Jurnal Biomedika dan
Kesehatan, 2021

Publication

<1 %

39

Vella Rohmayani, Anindita Riesti Retno
Arimurti, Nurhidayatullah Romadhon, Lihabi

<1 %

Lihabi. "Prevalence Of Helmint Infection In Cat's Feces In Surabaya City", Medicra (Journal of Medical Laboratory Science/Technology), 2023

Publication

40

Efa Yulita Fitri, Nusril Nusril, Reswita Reswita. "Profitability and Performance Evaluation of Coconut Sugar Home Agroindustry Product Lais District North Bengkulu Regency Bengkulu Province", Jurnal AGRISEP Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis, 2019

Publication

<1 %

41

Siti Patimah, Basuki Sigit Priyono, Witman Rasyid. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN USAHA BENIH PADI CIGEULIS", Jurnal AGRISEP, 2016

Publication

<1 %

42

Lutfiana Rakhmawati, Sony Wijaya, Nyoman Anita Damayanti, Thinni Nurul Rochmah. "Cost Control Recommendation Based on Activity-Based Management: A Case Study from Decreasing Opportunity Cost of National Health Insurance", Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan, 2023

Publication

<1 %

43

Zulaika SKM,MKM. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra

<1 %

2019", Jurnal Teras Kesehatan, 2020

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off