

---

# Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten

Aulia, G<sup>1</sup>, Fadhilah, H<sup>2</sup>, Indah, F.P.S<sup>3</sup>, Pratiwi, R.D<sup>4</sup>, Cahyani, T.D<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Tangerang Selatan, Indonesia

**E-mail :** ginaaulia@wdh.ac.id

<sup>2</sup> Program Studi D-III Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Tangerang Selatan, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Tangerang Selatan, Indonesia

<sup>4</sup> Program Studi S1 Pendidikan Ners, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Tangerang Selatan, Indonesia

## Abstrak

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbeda-beda dan dipengaruhi oleh budaya, status sosial ekonomi, karakteristik pasien. Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan karakteristik tersebut akan berakibat pada persepsi yang berbeda pula terhadap penilaian pelayanan kesehatan, sehingga pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan menyebarkan kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 59 responden (59%), mayoritas berusia dewasa (26-45 tahun) berjumlah 47 responden (47%), mayoritas pendidikan SMA berjumlah 43 responden (43%) dengan mayoritas pekerjaan yaitu bekerja sebanyak 48 responden (48%). Analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan antara jenis kelamin ( $p$ -value = 0.028) dan pendidikan ( $p$ -value = 0.021) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah signifikan, sedangkan hubungan antara usia ( $p$ -value = 0.201) dan pekerjaan ( $p$ -value = 0.547) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah tidak signifikan.

**Katakunci** — Karakteristik Pasien, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Instalasi Farmasi

## Abstract

*Patient satisfaction is the level of one's feelings after comparing the performance (outcome) with expectations. Patient satisfaction toward health services varies and is influenced by culture, socioeconomic status, patient characteristics. Patients or customers have different characteristics. The differences in these characteristics will result in different perceptions of the assessment of health services, so that in the end they provide different levels*

*of satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between patient characteristics based on gender, age, education, and occupation with the satisfaction level of outpatients in pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Rumah Sakit Umum Daerah Banten. The method used in this study is a quantitative approach with a cross sectional approach and distributing questionnaires with a sample of 100 respondents. This research uses non-probability sampling method with accidental sampling technique. The results showed that the characteristics of the respondents were mostly female, with total 59 respondents (59%), the majority were adults (26-45 years) amounted to 47 respondents (47%), the majority of high school education were 43 respondents (43%) with the majority working as many as 48 respondents (48%). Bivariate analysis showed that the relationship between gender ( $p$ -value = 0.028) and education ( $p$ -value = 0.021) with outpatient satisfaction levels was significant, while the relationship between age ( $p$ -value = 0.201) and occupation ( $p$ -value = 0.201) = 0.547) with outpatient satisfaction level is not significant.*

**Keywords—** *Patient characteristics, Satisfaction, Pharmaceutical services, Pharmacy Installation*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan klinik yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa 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.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien.<sup>2</sup> Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan karakteristik tersebut akan berakibat pada persepsi yang berbeda pula terhadap penilaian pelayanan kesehatan, sehingga pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula.<sup>3,4</sup>

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu, rendah nya suatu mutu pelayanan klinik akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien

terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.<sup>5</sup>

Hasil pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan kepada 9 orang pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten terdapat 5 orang pasien yang mengeluh mengenai pelayanan dalam operasional sehari-hari, mengenai waktu tunggu yang lama, kurangnya petugas memberikan informasi tentang obat dan keterbatasan obat yang disediakan di Rumah Sakit Umum Daerah Banten cukup banyak dan semenjak adanya pandemik dibatasi untuk menjaga jarak serta kontak langsung dengan pasien. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti determinan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten.

## II. Method

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten pada bulan Maret-Mei 2021. Teknik sampling menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah tervalidasi dan dilakukan setiap hari kerja. Analisis data univariat sampel data kategorikal dideskripsikan memakai parameter *n* dan persentase. Analisis bivariat menggunakan *chi square*.

## III. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik pasien merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang

yang lainnya.<sup>6</sup> Adapun karakteristik pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

### A. UNIVARIATE ANALYSIS

**TABLE 1. CHARACTERISTICS OF RESPONDENTS**

Kriteria	Klasifikasi	Jumlah Persentase	
		(n)	(%)
Jenis kelamin	Laki-laki	41	41
	Perempuan	59	59
Usia	Remaja (12-25 tahun)	36	36
	Dewasa (26-45 tahun)	47	47
	Lansia (46-55 Tahun)	17	17
Pendidikan	Rendah (Tidak sekolah/SD)	13	13
	Tinggi (SMP, SMA dan Perguruan Tinggi)	87	87
Pekerjaan	Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga	32	32
	Pelajar/Mahasiswa	20	20
	Bekerja	48	48
Total		100	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 59 responden (59%), mayoritas berusia dewasa (26-45 tahun) berjumlah 47 responden (47%), mayoritas pendidikan tingkat tinggi (SMP, SMA dan Perguruan Tinggi) berjumlah 87 responden (87%) dengan mayoritas pekerjaan yaitu bekerja sebanyak 48 responden (48%).

### B. JENIS KELAMIN

Dari hasil penelitian ini berdasarkan jenis kelamin bahwa pasien atau responden yang paling terbanyak adalah pasien atau responden perempuan dengan persentase sebesar 59% sedangkan sebaliknya untuk pasien atau responden yang paling sedikit

yaitu laki-laki dengan persentase sebesar 41%. Dari nilai persentase diatas maka pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan dengan pasien laki-laki pada saat penelitian dilakukan. Hasil ini serupa dengan penelitian Syamsudin yaitu pasien yang paling banyak adalah pasien yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 68,4%.<sup>7</sup> Peneliti menyimpulkan bahwa hal tersebut dikarenakan pasien yang berjenis kelamin laki-laki selalu terburu-buru pada saat menunggu obat di Apotek dan jarang untuk bersedia menjadi responden.

### C. USIA

Pada penelitian ini karakteristik usia responden dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu remaja 12-25 tahun, dewasa 26-45 tahun dan lansia 46-65 tahun.<sup>8</sup> Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia yang paling banyak yaitu pada orang dewasa dengan kisaran 26-45 tahun dengan persentase sebesar 47%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Banten adalah kelompok usia dewasa dan lanjut. Kematangan umur seseorang berada pada saat seseorang dalam usia dewasa (26-45 tahun). Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Syamsudin yaitu pasien berumur 26-45 tahun atau kategori dewasa dengan persentase sebesar 45,3%.<sup>7</sup> Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa cara berfikir seseorang dalam masa baik-baiknya dalam menggunakan logika. Semakin bertambahnya usia pasien maka berpengaruh terhadap kesehatannya. Pasien yang berusia lebih tua maka akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang usianya lebih muda. Sedangkan secara emosional, pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibanding pasien muda, sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai harapan yang rendah. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat merasa puas.<sup>9</sup>

#### D. PENDIDIKAN

Pada penelitian ini data tingkat pendidikan dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu rendah (Tidak sekolah/SD) dan tinggi (SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan responden sebagian besar yaitu tinggi (SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi) dan sebaliknya yang paling sedikit yaitu rendah (Tidak sekolah/SD) dengan persentase sebesar 13%. Hasil ini serupa dengan penelitian Syamsudin yaitu pasien yang berpendidikan SMA/Sederajat dengan persentase sebesar 72,9%.<sup>7</sup> Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang-orang tersebut menerima informasi. Bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian, kelompok dengan pendidikan tingkat tinggi biasanya memiliki pengetahuan lebih banyak. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak juga pengetahuan yang di dapat.<sup>10</sup>

#### E. PEKERJAAN

Pada penelitian ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dibagi dalam 3 kelompok yaitu tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga, pelajar/mahasiswa, dan bekerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa status pekerjaan responden paling besar yaitu bekerja dengan persentase sebesar 48%. Hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Syamsudin bahwa sebagian besar responden berada pada kategori Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebesar 47,4%. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja, jadi hubungan pekerjaan

seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapatkan pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang diatas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.<sup>7</sup>

#### F. BIVARIATE ANALYSIS

Table 2. Uji Bivariat korelasi antara Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				p-value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
Jenis Kelamin	Laki-laki	11	26.8	30	73.2	0.028
	Perempuan	30	50.8	29	49.2	
Usia	Remaja (12-25 tahun)	16	44.4	20	55.6	0.201
	Dewasa (26-45 tahun)	21	45.7	25	54.3	
	Lansia (46-55 Tahun)	4	22.2	14	77.8	
	Pendidikan	Rendah (Tidak sekolah/SD)	1	7.7	12	92.3
Pekerjaan	Tinggi (SMP, SMA dan Perguruan Tinggi)	40	46.0	47	54.0	
	Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga	15	46.9	17	53.1	0.547

Hasil penelitian analisa bivariat pada Tabel 2 menyatakan ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin responden dengan tingkat kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian ditandai dengan hasil p-value = 0.028. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian lain tentang evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.<sup>11</sup>

Tabel 2 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian ditandai dengan hasil p-value =

0.201. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad D yang menyatakan terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien karena responden berumur produktif cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya.<sup>11</sup>

Tabel 2 menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian ditandai dengan hasil p-value = 0.021. Hal ini sejalan dengan penelitian Muhammad D dan Hayuningsih S yang menyatakan terdapat hubungan antara Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka akan semakin memiliki informasi luas, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan berpengetahuan lebih baik dibandingkan dengan berpendidikan rendah.<sup>11</sup>

Tabel 2 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian ditandai dengan hasil p-value = 0.547. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad D yang menyatakan terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Seseorang yang memiliki pekerjaan, lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan.<sup>11,12</sup>

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hubungan antara jenis kelamin dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah signifikan, sedangkan hubungan antara usia dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah tidak signifikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Depkes RI. 2009. Peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 51 Tahun 2019 Tentang pekerjaan kefarmasian. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- [2] Daulay, M.A. 2015. Tingkat kepuasan Pasien Rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua Puskesmas dikota Medan. Skripsi, fakultas farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- [3] National Council on Aging. Elder abuse statistics Suciningrum, T. 2004. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [4] Mulyani R. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Keperawatan. Vol 10(2). Hal 231-239.
- [5] Putri, N. 2017. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi satelit rawat jalan rumah sakit umum daerah Cilacap. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- [6] Sangadji, dkk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- [7] Syamsudin, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Kristen Mojowarno. Skripsi. Sidoarjo: STIKes Rumah Sakit Anwar Medika.
- [8] Depkes RI. 2009. Kasifikasi Umur Menurut Kategori. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [9] Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. 2014. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. Jurnal keperawatan, 2(2).
- [10].Yuniar. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jurnal Kefarmasian Indonesia. Vol 6(1). Hal. 39-48.
- [11]Muhammad, D, dkk. 2020. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi. Vol 4(2). Hal 174-186.
- [12]Hayuningsih S, dkk. 2018. Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. Public Health Symposium 3<sup>rd</sup>. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.