

## DETERMINANTS OF PATIENT SATISFACTION IN MEDICINE COLLECTION SERVICES AT PHARMACEUTICAL INSTALLATION BANDA RAYA HEALTH CENTER IN BANDA ACEH

Determinant Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh

Anugerah Akbar Putra Utama<sup>1</sup>, Anwar Arbi<sup>1\*</sup> dan Intan Lina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, 23247

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Poltekkes Kemenkes Aceh

\*anwar68arbi@gmail.com

Received: 23 September 2022/Accepted: 21 Oktober 2022

### ABSTRACT

**Background:** The Banda Raya Health Center (Puskesmas), reports that the number of patients who purchase medicines from the pharmacy at the Community Health Center Installation is decreasing every year, this is thought to be because the medicines needed are not available at the pharmacy. Patients who do not want to queues for a long time and prefer to buy medicines from the outside of the health center. Convenience and poor service procedures are also the reasons why patients feel dissatisfied with medication collection services. This study aims to determine patient satisfaction in medicine collection services at the the Banda Raya Community Health Center Pharmacy Installation, Banda Aceh City. **Method:** Quantitative research with cross sectional design. The sample in this study were patients/families of patients who purchase medication at the Banda Raya Health Center Pharmacy Installation, totaling 49 patients from January to March 2020, using the Accidental Sampling technique. This research was conducted on August 3-11, 2020. Bivariate analysis used SPSS with the chi square statistical test. **Results:** Univariate analysis showed that 69.4% of patients were dissatisfied, 75.5% were uncomfortable, 67.3% had a negative attitude, 73.5% had poor human relations, 75.5% had poor service procedures, and 77.5 % no drug availability. The results of the bivariate analysis showed that there was a relationship between comfort ( $P$  value = 0.004), attitude ( $P$  value = 0.002), human relations ( $P$  value = 0.001), service procedures ( $P$  value = 0.001), and drug availability ( $P$  value = 0.021 ) with patient satisfaction in drug collection services at the Pharmacy Installation of the Banda Raya Health Center, Banda Aceh City. **Conclusion:** Puskesmas are expected to be able to provide sufficient medicine and provide training for pharmaceutical service staff regarding good health service training such as carrying out the '3 S' (Greet, Smile, Care) so that patients feel satisfied and comfortable.

**Keywords:** Convenience, Attitude, Service Procedures, and Medicines Availability.

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Puskesmas Banda Raya melaporkan jumlah pasien yang menebus obat ke apotek di Instalasi Farmasi Puskesmas menurun tiap tahun hal ini diduga karena obat yang diperlukan tidak tersedia di apotek, selain pasien yang tidak mau mengantri lama dan lebih memilih menebus obat diluar Puskesmas. Kenyamanan dan prosedur pelayanan yang kurang baik juga menjadi penyebab sehingga pasien merasa tidak puas akan pelayanan pengambilan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di Apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sebanyak 591 populasi dengan jumlah sampel 49 responden yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Pengambilan data dilakukan pada 3-11 Agustus 2020. Analisis data menggunakan uji statistik *chi square* untuk bivariat. **Hasil:** Analisis univariat menunjukkan 69,4% pasien tidak puas, 75,5% tidak nyaman, 67,3% sikap negatif, 73,5% hubungan antar manusia kurang baik, 75,5% prosedur pelayanan kurang baik, dan 77,5% tidak ada ketersediaan obat. Penelitian menunjukkan ada hubungan antara kenyamanan ( $P$  value = 0,004), sikap ( $P$  value = 0,002), hubungan antar manusia ( $P$  value = 0,001), prosedur pelayanan ( $P$  value =0,001), dan ketersediaan obat ( $P$  value =0,021) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di Apotek Instalansi Farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh. **Kesimpulan:** Puskesmas diharapkan dapat menyediakan obat yang cukup dan memberikan pelatihan bagi petugas pelayanan farmasi tentang pelatihan pelayanan kesehatan yang baik seperti melakukan 3 S (Salam, Senyum, dan Sapa) sehingga pasien merasa puas dan nyaman.

**Kata Kunci:** Kenyamanan, Sikap, Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Obat.

## PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Pohan, 2012).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas masih belum memenuhi kebutuhan hukum di masyarakat sehingga perlu dilakukan perubahan (Permenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Setya, 2017).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia dan sarana dan prasarana (Bramantoro, 2016).

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di Puskesmas yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan (Rangga, 2011).

Menurut Sarmini (2015), resep yang tidak terlayani karena persediaan mengalami *stock out* yang dapat berakibat merosotnya mutu pelayanan Puskesmas khususnya instalasi farmasi. Sebagai contoh beberapa Puskesmas mengalami kelebihan stok persediaan kategori A yang memiliki harga dan nilai produk tinggi hingga mencapai 80%. Oleh karena itu pengendalian persediaan obat dan barang farmasi lainnya sangat penting.

Hasil pengamatan awal peneliti tahun 2019 pada pasien yang berkunjung di instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh pada bulan Agustus jumlah pasien sebanyak 1.125 pasien menurun pada bulan September menjadi 885 pasien kemudian jumlah pasien kembali meningkat pada bulan Oktober dan kembali menurun pada bulan November sebanyak 981 pasien dan Desember sebanyak 995 pasien. Menurut petugas puskesmas hal ini biasa saja karena tidak setiap bulan meningkat jumlah pasien, namun pada jumlah pasien yang menebus obat ke apotek memang menurun tiap tahun karena obat yang dicari terkadang tidak tersedia di apotek. Pasien yang tidak mau mengantri lama akan memilih menebus obat diluar puskesmas.

Jumlah penurunan pasien yang menurun di tahun 2019 adalah hal biasa namun menurunnya jumlah pasien yang

menebus obat di apotek Puskesmas Banda Raya, berdasarkan observasi awal peneliti dengan 10 pasien yang berkunjung ke apotek, 7 diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan di instalasi tersebut. Pasien harus mengantri lama untuk mendapat obat dengan fasilitas ruangan yang sempit, keterbatasan tempat duduk menyebabkan kurang puasnya para pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalansi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, dan ketidakterersediaan obat di apotek yang menyebabkan keluarga pasien harus mencari lagi diluar Puskesmas.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*, variabel independen dan dependen diteliti secara simultan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien yang mengambil obat di instalansi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh sebanyak 591 pasien. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling* menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 49 sampel.

Metode analisis data, menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan setiap variable yang diteliti sedangkan bivariat menggunakan uji *Chi Square* untuk melihat hubungan variabel dependen dan independen.

**HASIL**

**Analisis Univariat**

Dari hasil univariat dapat dilihat gambaran distribusi frekuensi masing-masing variabel yang diteliti, seperti dalam Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Analisis Univariat berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Kepuasan, Kenyamanan, Sikap, Hubungan antar Manusia, Ketersediaan Obat dan Prosedur Pelayanan**

Variabel	N	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	15	30.6
Perempuan	34	69.4
<b>Umur</b>		
< 40 tahun	33	67.3
≥ 40 tahun	24	28.8
<b>Pendidikan</b>		
Sarjana	25	51.1
SMA	24	48.9
<b>Kepuasan</b>		
Puas	15	30.6
Tidak Puas	34	69.4
<b>Kenyamanan</b>		
Nyaman	12	24.5
Tidak Nyaman	37	75.5
<b>Sikap</b>		
Positif	16	32.7
Negatif	33	67.3
<b>Hubungan antar Manusia</b>		
Baik	13	26.5
Kurang Baik	36	73.5
<b>Prosedur Pelayanan</b>		
Baik	12	24.5
Kurang Baik	37	75.5
<b>Ketersediaan Obat</b>		
Ada	11	22.5
Tidak ada	38	77.5

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien tidak puas 69.4%, dengan jenis kelamin perempuan 69.4%, umur <40 tahun 67.3%, dengan pendidikan sarjana 51.1%, tidak nyaman dalam pelayanan pengambilan obat 75.5%, sikap negatif 67.3%. Sedangkan hubungan antar manusia

kurang baik 73.5% dan prosedur pelayanan kurang baik 75.5% serta tidak ada ketersediaan obat 77.5%, ikut memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat.

**Analisis Bivariat**

Analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi Square untuk melihat hubungan antara variabel dependen dengan independen.

**Tabel 2. Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi**

Kenyamanan	Kepuasan Pasien						P-value
	Puas		Tidak Puas		F	Total	
	F	%	F	%			
Nyaman	8	66.7	4	33.3	12	100	<b>0,004</b>
Tidak Nyaman	7	18.9	30	81.1	37	100	
Total	15	30.6	34	69.4	49	100	

**Tabel 3. Hubungan Sikap dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi**

Sikap	Kepuasan Pasien						P-value
	Puas		Tidak Puas		F	Total	
	F	%	F	%			
Positif	10	62.5	6	37.5	16	100	<b>0,002</b>
Negatif	5	15.2	28	84.8	33	100	
Total	15	30.6	34	69.4	49	100	

**Tabel 4. Hubungan antar Manusia dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi**

Hubungan antar Manusia	Kepuasan Pasien						P-value
	Puas		Tidak Puas		F	Total	
	F	%	F	%			
Baik	9	69.2	4	30.8	13	100	<b>0,001</b>
Kurang Baik	6	16.7	30	83.3	36	100	
Total	15	30.6	34	69.4	49	100	

**Tabel 5. Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi**

Prosedur Pelayanan	Kepuasan Pasien						P-value
	Puas		Tidak Puas		F	Total	
	F	%	F	%			
Baik	35	87.5	5	12.5	40	100	<b>0,001</b>
Kurang Baik	20	55.6	16	44.4	36	100	
Total	55	72.37	21	27.63	76	100	

**Tabel 6. Hubungan Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Pengambilan Obat di Apotek Instalansi Farmasi**

Ketersediaan Obat	Kepuasan Pasien						P-value
	Puas		Tidak Puas		F	Total	
	F	%	F	%			
Ada	7	63,6	4	36,4	11	100	<b>0,021</b>
Tidak ada	8	21,1	30	78,9	38	100	
Total	15	30,6	34	69,4	49	100	

Dari Tabel 2 terlihat bahwa proporsi responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang nyaman sebesar 66.7% dibandingkan dengan yang tidak nyaman sebesar 18.9%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang tidak nyaman sebesar 81.1% dibandingkan dengan yang nyaman sebesar 33.3%. dengan *p-value* 0.004. Tabel 3 responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang sikap positif sebesar 62.5% dibandingkan dengan yang negatif sebesar 15.2%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang sikap negatif sebesar 84,8% dibandingkan dengan yang positif sebesar 37.5%. dengan *p-value* 0.002. Tabel 4 menunjukkan bahwa proporsi responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek Instalansi Farmasi lebih banyak responden yang hubungan antar manusia baik sebesar 69.2% dibandingkan dengan yang kurang baik sebesar 16.7%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang hubungan antar manusia kurang baik sebesar 83.3% dibandingkan dengan yang baik sebesar 30.8%. dengan *p-value* 0.001. Tabel 5 proporsi responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak prosedur pelayanan baik sebesar 83.3% dibandingkan dengan yang kurang

baik sebesar 13.5%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak prosedur pelayanan kurang baik sebesar 86.4% dibandingkan dengan yang baik sebesar 16.7% dengan *p-value* 0.001. Tabel 6 proporsi yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak ada ketersediaan obat sebesar 63.6% dibandingkan dengan yang tidak ada sebesar 21.1%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak tidak ada ketersediaan obat sebesar 78.9% dibandingkan dengan yang ada ketersediaan obat sebesar 36.4% dengan *p-value* 0.021.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, dengan nilai *p value* = 0.004. hasil uji statistik menunjukkan responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang sikap positif sebesar 62.5%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalansi farmasi lebih banyak responden yang sikap negatif sebesar 84.8%.

Hasil uji statistik pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Nurfitri (2016) dengan judul analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap

kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah luwuk kabupaten banggai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 46.7% merasa nyaman. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 92.1% merasa tidak nyaman. Hasil analisis data diperoleh nilai  $p$  value = 0.012 yang artinya ada hubungan kenyamanan pasien dengan kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah luwuk kabupaten banggai.

Sumber teori yang sejalan dengan penelitian ini yaitu Dorothy (2010) bahwa kenyamanan adalah hasil yang diinginkan langsung asuhan keperawatan. Kenyamanan didefinisikan sebagai pengalaman langsung menjadi diperkuat melalui memiliki kebutuhan untuk bantuan, kemudahan, dan transendensi bertemu dalam empat konteks pengalaman (fisik, psychospiritual, sosial, dan lingkungan). Tiga jenis kenyamanan (lega, kemudahan, transendensi) dan empat konteks pengalaman manusia dalam aspek yang berbeda dari konteks terapi diperkenalkan. Menurut Wingjosoebroto (2015) bahwa kenyamanan dalam menunggu merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan sehingga mempengaruhi minat pasien dalam membeli obat di rumah sakit, dan hal yang memberi kenyamanan pada pelanggan adalah lingkungan fisik yang baik dan tersedianya sarana penunjang.

Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, karena tidak terciptanya suasana aman dan tenteram dilingkungan khususnya terkait pandemi covid-19 pasien yang datang takut risiko terkena penularan virus tersebut. Kenyamanan di ruang tunggu terkadang banyaknya responden yang menunggu

pengambilan obat sehingga responden yang menunggu di ruang tunggu tidak ada jarak 1 meter antara responden satu dengan lainnya, adapun kebersihan di tempat pengambilan obat tidak disediakan cairan pencuci tangan hanya di sediakan diluar ruangan sehingga responden yang berkunjung merasa tidak puas disebabkan kenyamanan akan takutnya risiko terkena virus corona.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh tahun 2020 dengan nilai  $p$  value = 0.002. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak responden yang sikap positif sebesar 76.9%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak responden yang sikap negatif sebesar 86.1%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiska (2016) dengan judul analisis upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi rumah sakit islam surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 66.4% dengan sikap positif. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 82.1% dengan sikap negatif. Hasil analisis data diperoleh nilai  $p$  value = 0.010 yang artinya ada hubungan sikap dengan kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi rumah sakit islam surabaya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2015) bahwa suatu bentuk sikap terkadang merupakan pernyataan yang didasari oleh emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Menurut

Fornell (2012) bahwa konsumen atau pelanggan yang puas akan melakukan kunjungan ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas jasa yang dirasakannya. Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti bahwa ada hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, karena petugas dalam menangani responden dalam pengambilan obat di apotek lambat sehingga responden harus menunggu lama dengan duduk antara responden lain tidak berjarak satu meter sehingga tidak mengikuti protokol kesehatan karena ramai. Ketersediaan dokter dalam menangani pasien terkadang lama karena pasien harus menunggu dokter datang terlebih dahulu, dan dalam masa pandemi ini petugas kesehatan hanya menangani pasien yang datang berobat tanpa ada tindakan seperti pencabutan gigi, dan pemeriksaan lainnya yang memerlukan tindakan sehingga pasien yang perlu diberikan tindakan akan dirujuk ke rumah sakit disebabkan petugas kesehatan tidak memiliki APD yang cukup untuk terhindar dari penularan virus corona. Hal ini yang menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan khususnya dalam masa pandemi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara antar manusia dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh dengan nilai  $p$  value = 0.001. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek Instalasi Farmasi lebih banyak responden yang hubungan antar manusia baik sebesar 69.2%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak responden yang hubungan antar manusia kurang baik sebesar 83.3%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad

(2017) dengan judul evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD koesma kabupaten tuban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi sebesar 63.4% dengan hubungan antar manusia baik. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi sebesar 86.6% dengan hubungan antar manusia kurang baik. Hasil analisis data diperoleh nilai  $p$  value = 0.002 yang artinya ada hubungan antara manusia dengan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD koesma kabupaten tuban.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Aditama (2015), bahwa kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan ditentukan pula oleh pelayanan perawat. Ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan lebih disebabkan oleh perawat yang bermuka cemberut betapapun cekatan dan profesionalnya perawat tersebut. Ketidakpuasan yang paling sering terjadi adalah terhadap sikap dan perilaku perawat yang kurang komunikatif.

Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti bahwa ada hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, hal ini dikarenakan petugas kesehatan tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi, seperti bahasa medis sehingga responden sering menanyakan kembali apa maksudnya, petugas kesehatan tidak menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas karena telah dijelaskan oleh dokter, dan petugas kesehatan tidak berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, dengan nilai  $p$  value = 0.001. Hasil uji statistik

menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek Instalasi Farmasi lebih banyak prosedur pelayanan baik sebesar 83.3%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak prosedur pelayanan kurang baik sebesar 86.4%.

Hasil uji statistik pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Nurfitri (2016) dengan judul analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah luwuk kabupaten banggai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 56.8% dengan prosedur pelayanan baik. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 85.9% dengan prosedur pelayanan kurang baik. Hasil analisis data diperoleh nilai  $p$  value = 0.001 yang artinya ada hubungan prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah luwuk kabupaten banggai. Sumber teori yang sejalan dengan penelitian ini yaitu Luthans (2016) bahwa dimensi kehandalan pelayanan obat terutama mengenai kemanjuran obat terhadap penyembuhan penyakit. Obat merupakan komponen esensial dari suatu pelayanan kesehatan. Dengan pemberian obat maka diharapkan pasien dapat sembuh dari penyakitnya. Disamping itu karena obat merupakan kebutuhan pokok masyarakat, maka persepsi tentang output dari suatu pelayanan kesehatan adalah apabila mereka telah menerima obat setelah berkunjung dari Puskesmas. Dengan demikian pasien dapat merasa bahwa pelayanan kurang lengkap apabila tidak diberi obat apabila datang ke Puskesmas. Menurut Muninjaya (2015) yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan kontribusi yang cukup besar terhadap

variasi tingkat kepuasan pasien. Di samping itu instalasi melayani sepanjang 24 jam, sehingga kapan saja responden membutuhkan obat akan dapat terlayani. Proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan petugas sulit dimengerti responden, perawat dalam memberikan informasi tidak memberikan rasa nyaman bagi setiap pasien sehingga pasien bolak balik harus bertanya atau memanggil perawat dalam hal pelayanan, dan pelayanan mulai dari mendaftar sampai mendapatkan pelayanan menurut responden tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, dengan nilai  $P$  value = 0.021. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak ada ketersediaan obat sebesar 63.6%. Sedangkan responden yang tidak puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi lebih banyak tidak ada ketersediaan obat sebesar 78.9%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiska (2016) dengan judul Analisis Upaya Meningkatkan Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi rumah sakit islam Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang puas dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 76.4% dengan ada ketersediaan obat. Sedangkan responden yang tidak puas



dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi sebesar 86.1% dengan tidak ada ketersediaan obat. Hasil analisis data diperoleh nilai  $P\ value = 0.002$  yang artinya ada hubungan ketersediaan obat dengan kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi rumah sakit islam Surabaya. Sumber teori yang sejalan dengan penelitian ini adalah teori dari Widjajanti (2010) mendefinisikan obat ialah suatu zat atau bahan yang dapat mempengaruhi fungsi biologi suatu organisme utuh baik pada tingkat molekuler, seluler, organ atau organisme utuh baik sebagai individu maupun hubungannya dalam sesama organisme. Obat dapat digunakan untuk tujuan diagnosis, terapi (kuratif atau preventif) dan untuk mempertahankan atau meningkatkan kesehatan. Rahardja (2011) mendefinisikan obat yaitu suatu zat yang digunakan untuk diagnose, pengobatan, melunakkan, penyembuhan atau pencegahan penyakit pada manusia atau pada hewan.

Menurut Pudjaningsih (2017) bahwa dalam menjalankan aktivitasnya, Puskesmas memerlukan bermacam-macam sumber daya. Salah satu sumber daya yang penting adalah persediaan obat-obatan. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan pengobatan. Karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan.

Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti bahwa ada hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pengambilan obat di apotek instalasi farmasi Puskesmas Banda Raya Kota Banda Aceh, hal ini dikarenakan pasien harus membeli sendiri ke apotek luar puskesmas dikarenakan obat yang diresepkan dokter tidak tersedia, responden ketika membeli obat diluar puskesmas sulit membaca nama obat yang diresepkan dokter, dan petugas kesehatan tidak memberikan penjelasan tatacara minum obat dan waktu-waktu meminum

obat karena langsung dituliskan di plastik obatnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Adiska, **Faktor yang Berhubungan dengan Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya**, Skripsi, Surabaya, UNAIR; 2017.
2. Aditama, Ahditomo,. **Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Farmasi Rumah Sakit yang Baik**, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Soetomo, Surabaya; 2010.
3. Arikunto, S,. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Jakarta: Rineka Cipta; 2013.
4. Badan POM, **Informatorium Obat Nasional Indonesia**; 2014, KOPERPOM dan CV Sagung Seto, Jakarta.
5. Bahfen, **Gambaran Umum Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) RSUD Purbalingga**; 2016.
6. Bramantoro, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta : Bumi Aksara; 2016.
7. Dorothy, **Tinjauan Umum Rumah Sakit dan Instalasi Farmasi Rumah Sakit**; 2010, *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*.
8. Fauzi, **Evaluasi Kerasionalan Penggunaan Obat dengan Standar Pelayanan Medis Sebagai Pengendali pada Beberapa Penyakit Pasien Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul**; 2017, Tesis, Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
9. Imbalo, Selma, **Analisis Ketersediaan dan Pola Peresepan Obat di Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia**; 2012, Buletin Penelitian Sistem Kesehatan.
10. Karuniawaty, **Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas**; 2015, Depkes, Jakarta.

11. Kemenkes RI., **Standar Pelayanan Rumah Sakit**; 2014, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
12. Kemenkes RI., **Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan**; 2012, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
13. Koeswadji, **Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: Gramedia; 2010.
14. Nooria, M. N., **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**, Jakarta: Ghalia Indonesia; 2016.
15. Muninjaya, **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**, Edisi 2. Jakarta: EGC.
16. Permenkes, **Pelatihan Penggunaan Obat Rasional Untuk Dokter Puskesmas**, Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2016, Jakarta.
17. Pohan., **Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi**; 2012.
18. Priyatno, D., **Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik**; 2011, Mediakom, Yogyakarta.
19. Rahardja, **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual**; 2011, *Jurnal Sosial Ekonomi*, Jakarta.
20. Rangga, Purnamansyah, Arif, **Makalah Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit**, 2011, *Jurnal Ilmiah Program Studi Farmasi Stikes Ngudi Waluyo Ungaran*.
21. Ratminto, Atik, S. W., **Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM**, Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2015.
22. Sadli, **Manajemen Farmasi, Cetakan III, 3-4, 45-46**, Jogjakarta: UGM Press; 2010
23. Sarmini, S., **Perkembangan dan Pelaksanaan Kebijakan Obat Nasional di Indonesia**; 2015, Disampaikan pada Pertemuan Ilmiah Pelaksanaan KONAS Indonesia, University Center, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
24. Setya., **Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu**, Jakarta: PPM; 2017.
25. Siregar, Charles, J., P., **Farmasi Klinik Teori dan Penerapan**, Jakarta: EGC; 2012.
26. Suharsono, Retnoningsih., **Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik**; 2014, Depkes, Jakarta, 1-3,11-15.
27. Supranto, J., **Metode Riset Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta**: Rineka Cipta; 2013.
28. Tjiptono, Fandy, **Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)**, Yogyakarta: ANDI; 2014.
29. Widjajanti., **Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen**, Jakarta: Ghalia; 2013.
30. Wijono, **Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan**, Jakarta: Bumi Aksara; 2012.
31. Yulia, E., **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pengambilan Resep Obat di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan 2017**; 2017, Skripsi Keperawatan, Pelalawan: Universitas Pahlawan Tunaku Tambusai.