

## FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI PENYAKIT DALAM

Dian Puspa Sari\*, Deli Lilia, Eva yustati

STIKes Al Ma'arif Baturaja

Corresponding Author: \* diangizi1989@gmail.com

### ABSTRAK

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan amanat Pasal 16 Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain yaitu 1.058 jiwa. Sampel dari keseluruhan populasi yaitu pasien poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain yaitu 282 pasien. Dari hasil analisis di ketahui bahwa proporsi responden yang waktu tunggu pelayanan baik dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 84,4% lebih besar bila dibandingkan dengan proporsi responden yang waktu tunggu pelayanan kurang baik dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 15,6%. Dari hasil analisis table di ketahui bahwa proporsi responden yang kualitas pelayanan memenuhi syarat dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 86,0% lebih besar bila dibandingkan dengan proporsi responden yang kualitas pelayanan tidak memenuhi syarat dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 14,0%. Hasil analisis di ketahui bahwa proporsi responden yang pemberian informasi obat baik dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 81,7% lebih besar bila dibandingkan dengan proporsi responden yang pemberian informasi obat kurang baik dan pasien puas terhadap pelayanan sebanyak 18,3%. Hasil uji chi square di dapatkan  $p$  value  $0,000 < (0,5)$  yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan Kepuasan Pasien, Hasil uji chi square di dapatkan  $p$  value  $0,000 < (0,5)$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien, Hasil uji chi square di dapatkan  $p$  value  $0,000 < (0,5)$  yang berarti ada hubungan antara pemberian informasi obat dengan Kepuasan Pasien.

*Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan, rumah sakit*

### PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan amanat Pasal 16 Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan

yang setinggi-tingginya. Pasal 19 menetapkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau (Persatuan Perawat Nasional Indonesia, 2013).

Dari data *World Health Organization* (WHO) kepuasan pasien dunia yaitu 97% dengan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yang ada di seluruh dunia, dengan pelayanan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi standar operasional prosedur, memberikan memberikan waktu tunggu yang kurang dari 60 menit, dan memberikan informasi obat yang baik dan benar (WHO, 2020)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen kesehatan menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien di Rumah Sakit yaitu 268,1 juta atau diatas 95% dari jumlah penduduk di Indonesia (Kemenkes, 2019). Kepuasan menurut Kamus bahasa Indonesia adalah puas ; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan juga sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa didalam mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya (Sudarmoko, 2017). Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan yang memberikan pelayanan dengan baik tersebut (Nurrahmani, 2018).

Waktu tunggu pasien adalah waktu untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dimulai dari loket pendaftaran hingga ke ruang pemeriksaan yang dipergunakan oleh pasien. Pelanggan yang puas yakni pelanggan yang merasa waktu penyelesaian/menunggu cepat. Menurut Kakiay, suatu waktu antrian (menunggu) bagi pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya distribusi waktu kedatangan, distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin pelayanan, ukuran dalam antrian dan sumber pemanggilan (Purwiyanti et al., 2019)

Berdasarkan Dinas Kesehatan Sumatera Selatan data kepuasan pasien pada tahun 2020 sebanyak 114.543 (20,99%) dari 545.654 kunjungan dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 254.876 (37,71%) dari 675.874 kunjungan dan pada tahun 2022 menjadi sebanyak 265.412 (36,55%) dari 725.983 kunjungan. Survey kepuasan pasien pada seluruh instansi pelayanan kesehatan di Sumatera Selatan ( Profil Dinas Kesehatan Sumatera Selatan, Tahun 2022)

Data RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Kunjungan pada poli penyakit dalam Desember tahun 2022 sebanyak 786 (50,25%) dari 1.564 kunjungan pasien, pada Januari 2023 berjumlah menjadi 748 (55,32%) dari 1.352 kunjungan pasien dan Februari 2023 menjadi sebanyak 687 (64,93%) dari 1.058 kunjungan pasien ( Profil D RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim, Tahun 2023).

Menurut survey awal didapatkan 5 dari 7 masyarakat yang mengisi kepuasan pasien pada waktu di poli penyakit dalam, banyak pasien yang mengeluh lama antrian, kualitas pelayanan dan kurangnya pemberian informasi pemberian obat. Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien

tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum pernah dilakukan sebelumnya (Marmeam et al., 2018).

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif analitis dengan pendekatan *Cross Sectional* dimana data kedua variabel dikumpulkan dalam waktu yang sama atau dalam satu waktu. Dalam penelitian ini peneliti akan mencari faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023.

Populasi pada penelitian seluruh pasien poli penyakit dalam berjumlah 1.058 dilakukan di RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023. Sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampling secara *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini akan diambil di poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim tahun 2023. Sampel yang terhitung sebanyak 282 sampel.

Tempat penelitian ini dilakukan di poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim. Pengambilan data ini dilakukan pada bulan Maret – Mei 2023. Analisis bivariat pada penelitian ini disesuaikan dengan jenis data yang akan dianalisis, yaitu menggunakan data kategorik ordinal – nominal analisis menggunakan *Chi – Square* dalam bentuk tabel silang yang mengkaitkan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan dengan bantuan komputer. Apabila  $p\text{ value} \leq \alpha (0,05)$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang artinya ada pengaruh yang bermakna (signifikan), serta  $p\text{ value} \geq \alpha (0,05)$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak adapengaruh yang bermakna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Univariat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien Pelayanan Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Puas	186	66.0%
2	Tidak Puas	96	34.0%
	Jumlah	282	100.0 %

Berdasarkan tabel 1 di ketahui bahwa dari 282 responden di dapatkan kepuasan pasien puas sebanyak 186 (66,0%) responden dan lebih besar responden dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 96 (34,0%) responden

### **Analisis Univariat Waktu Tunggu Pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim**

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu Pelayanan Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

No	Waktu Tunggu Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Baik	187	66.3%
2	Kurang Baik	95	33.7%
Jumlah		282	100.0 %

Berdasarkan tabel 2 di ketahui bahwa dari 282 responden di dapatkan waktu tunggu pelayanan baik sebanyak 187 (66,3%) responden dan lebih besar responden dengan waktu tunggu pelayanan kurang baik sebanyak 95 (33,7%) responden

### **Analisis Univariat Kualitas Pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim**

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

N	Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Memenuhi Syarat	186	66.0%
2	Tidak Memenuhi Syarat	96	34.0%
Jumlah		282	100.0%

Berdasarkan tabel 3 di ketahui bahwa dari 282 responden di dapatkan kualitas pelayanan memenuhi syarat sebanyak 186 (66,0%) responden dan lebih besar dari responden dengan kualitas pelayanan tidak memenuhi syarat sebanyak 96 (34,0%) responden

### **Analisis Univariat Pemberian Informasi Obat di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim**

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pemberian Informasi Obat Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

N	Pemberian Informasi Obat	Jumlah	Persentase
1	Baik	166	58.9%
2	Kurang Baik	116	41.1%
Jumlah		282	100.0 %

Berdasarkan tabel 4 di ketahui bahwa dari 282 responden di dapatkan pemberian informasi obat baik sebanyak 166 (58,9%) responden dan lebih banyak dari responden dengan pemberian informasi obat kurang baik sebanyak 116 (41,1%) responden.

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim**

**Tabel 5. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

No	Waktu Tunggu Pelayanan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Puas	Tidak Puas		
1	Baik	157	30	187	0,000
2	Kurang Baik	29	66	95	

Dari hasil analisis tabel 5. diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien dari 282 responden yang waktu tunggu pelayanan baik sebanyak 157 (84,4%) lebih besar dibandingkan dengan proporsi kepuasan pasien tunggu kurang baik sebanyak 29 (15,6%) responden.

Hasil uji *chi square* didapatkan *p value*  $0,000 < (0,05)$  yang berarti bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim

Dari hasil analisis tabel 5.6 diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien dari 282 responden yang kualitas pelayanan memenuhi syarat sebanyak 160 (86,0%) lebih besar dibandingkan dengan proporsi kepuasan pasien kualitas pelayanan tidak memenuhi syarat sebanyak 26 (14,6%) responden. Hasil uji *chi square* didapatkan *p value*  $0,000 < (0,05)$  yang berarti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

Hasil analisis diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien dari 282 responden yang waktu tunggu pelayanan baik sebanyak 157 (84,4%) lebih besar dibandingkan dengan proporsi kepuasan pasien tunggu kurang baik sebanyak 29 (15,6%). Hasil uji *chi square* didapatkan *p value*  $0,000 < (0,05)$  yang berarti bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023

Menurut (Lestari *et al.*, 2020) baik buruknya pelayanan kesehatan salah satunya dapat tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari 59 responden yang diteliti,

sebanyak 3 responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar menyatakan puas (100%) dan tidak ada yang menyatakan kurang puas (0%). Sedangkan dari 56 responden yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak yang menyatakan kurang puas (64.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas (35.8%). Hasil uji statistik dengan menggunakan spearman rank didapatkan hasil  $p \text{ value} = 0.026$  ( $p < 0.05$ ) dan koefisien korelasi sebesar 0.290, artinya menunjukkan bahwa hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor tergolong cukup sedang.

Berdasarkan hasil analisis bivariante dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Herlambang (2016) dalam (Lestari *et al.*, 2020) pelayanan petugas pendaftaran serta lama waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien sebagai mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Lestari *et al.*, 2020) yang dilakukan di RSUD Kota Surakarta yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $r$  hitung sebesar 0.235 dengan  $p \text{ value} = 0.029 < 0.05$ .

Menurut (Sholihah & Parinduri, 2020) baik buruknya pelayanan kesehatan salah satunya dapat tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis bivariante dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Herlambang (2020) pelayanan petugas pendaftaran serta lama waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien sebagai mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Sholihah & Parinduri 2020) yang dilakukan di RSUD Kota Surakarta yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $r$  hitung sebesar 0.235 dengan  $p \text{ value} = 0.029 < 0.05$ .

Begitu pula pada penelitian (Sholihah & Parinduri, 2020) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien spesialis pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya, yaitu dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar -0.520. hubungan tersebut berbanding terbalik yaitu semakin lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nofriadi *et al.*, 2019). Hasil penelitian yang menyatakan 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yaitu ada 41 (43,2%) sedangkan dari 35 responden yang memiliki waktu tunggu lama ada 35 (36,8%) yang tidak puas dengan pelayanan. Dengan demikian ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien.

Menurut hasil peneliti Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan adalah alur pendaftaran dari mulai Pengiriman berkas rekam medis kemudian menuju tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai di tangani dokter dan menerima resep dokter kemudian pengambilan obat di unit farmasi. Dari hasil pengamatan peneliti salah satu penyebab lamanya waktu tunggu di rawat jalan adalah lamanya waktu pendistribusian berkas Rekam Medis pasien di RSUD dr. H. Mohammad Rabain, ada beberapa faktor yang menghambat pendistribusian berkas rekam medis tersebut, antara lain :

1. Lokasi penyimpanan yang berada di lantai 2, sehingga untuk mengambil berkas rekam medis pasien yang berobat harus menggunakan keranjang. Faktor lainnya yaitu kurangnya petugasrekam medis, khususnya tidak ada petugas rekam medis bagian pendistribusian. Sarana dan prasarana juga mempengaruhi keterlambatan berkas rekam medis, seperti sering kali sambungan internet mengalami error atau lemot, terjadinya miscomunicasion, berkas rekam medis sulit dicari karena salah tempat penyimpanannya.
2. Kurangnya sumber daya manusia di unit pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. H. Mohammad Rabain, juga ikut mempengaruhi waktu tunggu.

Masukan setelah adanya peneliti, ada baiknya ditambah lagi tenaga IT untk membenahi masalah Internet jika sering terjadi eror, dan juga ditambah lagi petugas rekam medik untuk mempercepat prorses pendafran pasien. Dan juga untuk asisten dokter yang bertugas di poli penyakit dalam supaya lebih aktif dalam menghubungi dokter spesialisnya lebih tepat waktu. Supaya tidak mempengaruhi waktu tunggu pada pasien

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

Hasil analisis diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien dari 282 responden yang kualitas pelayanan memenuhi syarat sebanyak 160 (86,0%) lebih besar dibandingkan dengan proporsi kepuasan pasien kualitas pelayanan tidak memenuhi syarat sebanyak 26 (14,6%). Hasil uji *chi square* didapatkan *p value*  $0,000 < (0,05)$  yang berarti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023.

Kualitas pelayanan kesehatan pada penelitian ini diukur pertama secara parsial melalui dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) untuk dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Bambela & Temesvari, 2021).

Pada penelitian Bambela & Temesvari, (2021) menyatakan 15% dari seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan beberapa hasil literatur review menunjukkan lebih dari 50% dimensi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil literatur review maka dapat disimpulkan kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika sebuah pelayanan yang diterima oleh pasien melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa yang

akan terbentuk menjadi baik, tetapi justru sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien, maka kualitas pelayanan yang diterima tidak baik (Bambela & Temesvari, 2021).

Hasil penelitian (Susanti *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19 dengan  $p\ value = 0,000$ . Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada keandalan diberikan kepada pasien. Berkaitan dengan dimensi bukti fisik ini sebanyak 90,0% pasien menilai bahwa dimensi keandalan yang ditunjukkan oleh RSUD Labuang Baji Makassar termasuk kategori cukup. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa komitmen rumah sakit yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah pelayanan yang kurang memuaskan dan perbaikan segera dilakukan. Keakuratan dalam mendiagnosa penyakit pasien yang dirasa tepat sesuai dengan keluhan dan gejala yang dirasakan oleh pasien. Petugas kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tepat dan professional dan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang perkembangan penyakit yang dideritanya (Susanti *et al.*, 2021).

Menurut hasil peneliti dilapangan kualitas layanan yang ada di RSUD dr. H. Mohammad Rabain sudah memenuhi syarat, dengan cara pelayanannya, cara menerima pasien dengan baik, tetapi ada sedikit yang belum memenuhi syarat yaitu kualitas pelayanan pada rekam medik pasien masih banyak mengeluh dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, dan jarak tempuh ruang rekam medik terlalu jauh. Masukan dan saran peneliti yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak RSUD dr. H. Mohammad Rabain sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi empati, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar. RSUD dr. H. Mohammad Rabain perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut peneliti pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien

### **Hubungan Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023**

Hasil analisis diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien dari 282 responden yang pemberian informasi obat baik sebanyak 152 (81,7%) lebih besar dibandingkan



dengan proporsi kepuasan pasien pemberian informasi obat kurang baik sebanyak 34 (18,3%). Hasil uji *chi square* didapatkan *p value*  $0,000 < (0,05)$  yang berarti bahwa ada hubungan antara pemberian informasi obat dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian (Khoirin *et al.*, 2022) dari 100 responden yang merasakan pelayanan informasi obat baik ada 43(76,8%) responden merasakan puas, 13(23,2%) responden merasakan tidak puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas. Kemudian dari 44 responden yang merasakan pelayanan informasi obat tidak baik ada 4(9,1%) responden merasakan puas, 40(90,9%) responden merasakan tidak puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas. menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien dengan hasil *p value* 0,000 yang berarti  $< 0,05$ . Hal ini berarti dapat diketahui bahwa ada hubungan pelayanan informasi obat terhadapkepuasan pasien di Puskesmas Sandar Angin Kota Pagaralam.

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan. Kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Khoirin *et al.*, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoirin *et al.*, (2022) tentang hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung utara, menyebutkan bahwa terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara dengan nilai *pvalue* 0,024 atau *p-value*  $<0,05$ .

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Pemberian informasi obat yang tepat dapat menghindari masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari.

Berdasarkan penelitian Muharni *et al.*, (2023) menyatakan bahwa semakin baik pelayanan informasi obat maka semakin tinggi kepatuhan pasien. Peningkatan

pelayanan informasi obat maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Sehingga kepuasan pelayanan informasi akan meningkatkan kepatuhan pasien.

Menurut asumsi dilapangan petugas apoteker kurangnya memberikan edukasi dan informasi kepada pasien yang sedang rawat jalan ataupun rawat inap, kadang pasien juga bingung untuk menerjemahkan dosis dan aturan cara minum obat ataupun cara penyimpanan obat.

Masukan peneliti petugas pemberian obat pada pasien sebaiknya petugas memberikan edukasi terlebih dahulu kepada pasien. Misalnya, diberikan informasi obat yang jelas kepada pasien terkait semua obat yang diserahkan seperti cara pemakaian obat, aturan dan dosis minum obat, efek yang mungkin timbul, dan cara penyimpanan obat dan informasi lainnya. Dan juga diberikan tempat khusus untuk memberi pelayanan informasi obat kepada pasien

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kab. Muara Enim Tahun 2023 disimpulkan sebagai berikut : 1) Hasil uji *Chi square* di dapatkan  $\rho$  value  $0,000 < (0,05)$  yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan Kepuasan Pasien. 2) Hasil uji *Chi square* di dapatkan  $\rho$  value  $0,000 < (0,05)$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien. 3) Hasil uji *Chi square* di dapatkan  $\rho$  value  $0,000 < (0,05)$  yang berarti ada hubungan antara pemberian informasi obat dengan Kepuasan Pasien

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budianto. (2020), Definisi pasien dirumah sakit. Salemba : Medika Jakarta
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management, Vol.4, No.(ISSN (Print) : 2615-8337)*.
- Herlambang, (2020). Kualiatas pelayanan. ISBN-978-602-6248-27-5. Gerbang Media Aksara : Yogyakarta
- Kementrian, RI. (2014). Waktu Tunggu pelayanan rumah sakit. Jakarta Kementrian, RI. (2022). Kepuasan Pasien Nasional. Jakarta
- Kementerian Kesehatan, Republik Indonesia Nomor 74 Tahun (2019). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Khoirin, Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika, Volume 7*
- Kurniawan, Y. (2018). Meningkatkan pelayanan dalam pemberian obat. *Journal Of Komodo Science Education, 1(01), 79-94*. Jawa Timur
- Lestari, D. D., Parinduri, S. K., & Fatimah, R. (2020). Ubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit

- Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Vol. 3 No.*
- Marmeam, Utami, T. N., & Simanjorang, A. (2018). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Tahun 2017. *Urnal JUMANTIK, Vol. 3 No.* Aceh Timur
- Muharni, S., Rahma, M. Zur, Aryani, F., & Husnawati. (2023). Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. *LUMBUNG FARMASI; Jurnal Ilmu Kefarmasian, Vol 4 No 1*(P-ISSN : 2715-5943 E-ISSN : 2715-5277)
- Nofriadi, N., Delima, M., & Sara, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Rosiding Seminar Kesehatan Perintis, Vol. 2 No.*(E-ISSN : 2622-2256).
- Notoatmodjo, S. (2008). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Rineka : Jakarta
- Notoatmodjo, S. (2018). Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Rineka : Jakarta
- Nurrahmani. (2018). Kepuasan pasien. Istana Media : Yogyakarta:
- Nursalam. (2018). Tingkat kepuasan pasien. Salemba Medika: Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan, Republik Indonesia Nomor 74 Tahun (2019). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia, (2013). Tentang kepuasan pasien.Indonesia
- Pohan, C. A. (2019). Pendoman kepuasan pasien. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Profil Dinas Kesehatan Sumatera Selatan. (2022). Data Kunjungan Pasien .Palembang
- Profil RSUD dr. H. Mohamad Rabain Muaraenim. (2022). Data Kunjungan Pasien . Muara Enim
- Purwiyanti, D., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tlogosari Wetan Menurut Persepsi Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), Volume 7,* (ISSN: 2356-3346). Semarang
- Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Vol. 3 No*
- Sudarmoko, dr., Arief, D. (2017). Kepuasan pasien. Gelar : Yogyakarta
- Sugiyono. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D. ALF: Bandung
- Sulo, H. R. (2020). Hubungan pelayanan dalam Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X *Sainstech Farma, Vol 13 No.*(e-ISSN 2776-1878 p-ISSN 2086-7816).Samarinda
- Sunyoto. (2019). Wktu tunggu pelayanan . Cetakan Ke-3. PT. Buku Seru:Jakarta
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal, Volume 1,* (ISSN (Online) 2797-0604)

- Tony Wijaya. (2019) Manajemen kualitas pelayanan. PT. Indeks : Jakarta
- Utami.(2019). Waktu tunggu pelayanan Rumah Sakit. Istana Media:Jakarta
- World Health Organization.(2020). Data Kepuasan pasien . Indonesia
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, Vol. 3, No(pISSN 2614-5073, eISSN 2614-3151). Jambi