



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSU PURA RAHARJA MEDIKA KULON
PROGO MENGGUNAKAN METODE AHP**

*SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT AT PURA RAHARJA MEDIKA KULON PROGO GENERAL
HOSPITAL USING AHP METHOD*

Widhi Astutik¹, Fath Akbar Qomari¹

¹⁾ Fakultas Farmasi IIK Bhakti Wiyata Kediri

Penulis Korespondensi:
Widhi Astutik
IIK Bhakti Wiyata Kediri

ABSTRAK

Kepuasan menggambarkan peranan dari kesan kinerja serta harapan. Penderita bakal merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama maupun melebihi harapannya serta kebalikannya, ketidakpuasan ataupun perasaan kecewa penderita bakal timbul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak cocok dengan harapannya. Tujuan riset ialah guna mengenali tingkatan kepuasan penderita rawat jalan RSU Pura Raharja Medika Kulon Progo memakai prosedur AHP. Riset ini memakai metode deskriptif observasional, dengan rancangan riset *cross sectional* yang dilakukan pada 96 sampel. Hasil riset didapatkan 21 rangking dari statment pada kuesioner. Hasil tertinggi dengan pernyataan "Pengerjaan resep obat racik kurang 60 menit" dengan bobot prioritas global sebesar 0,05047534. Sedangkan hasil terendah pada pernyataan "Petugas mengenakan kartu identitas pengenalan" dengan bobot prioritas global sebesar 0,045487566. Kesimpulan dari penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSU Pura Raharja Medika Kulon Progo menggunakan metode AHP didapatkan hasil tertinggi pada pernyataan pengerjaan resep obat racikan kurang dari 60 menit dengan nilai 0,05047534 sedangkan hasil terendah pada pernyataan fasilitas ruang tunggu yang bersih dengan nilai 0,045487566. Hasil ini dapat menjadi rekomendasi untuk perbaikan manajemen rumah sakit.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, metode AHP



ABSTRACT

Satisfaction describes the role of performance impressions and expectations. Patients will feel satisfied if the performance of the health services they get is the same as or exceeds their expectations and vice versa, dissatisfaction or feelings of disappointment for patients will arise if the performance of the health services they receive does not match their expectations. The purpose of the research was to identify the level of satisfaction of outpatients at the Pura Raharja Medika Kulon Progo General Hospital using the AHP procedure. This research uses a descriptive observational method, with a cross sectional research design conducted on 96 samples. The results of the research obtained 21 rankings from the statements on the questionnaire. The highest result is with the statement "Working on a prescription drug in less than 60 minutes" with a global priority weight of 0.05047534. While the lowest result was in the statement "Officers wear identification cards" with a global priority weight of 0.045487566. The conclusion from the research on the satisfaction level of outpatients at RSU Pura Raharja Medika Kulon Progo using the AHP method, the highest results were obtained in the statement of working on prescription drug concoctions of less than 60 minutes with a value of 0.05047534 while the lowest result was in the statement of clean waiting room facilities with a value of 0.045487566. These results can be recommendations for improvement in hospital management.

Keywords: *Satisfaction level, AHP method*

PENDAHULUAN

Lembaga pelayanan kesehatan yang membagikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif menggambarkan definisi rumah sakit (Perpres RI, 2009). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit ialah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang diselenggarakan bagi standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Kemenkes RI, 2019). Mutu pelayanan kefarmasian pada masa saat ini membutuhkan ekspansi pelayanan dari paradigma lama berorientasi produk (drug oriented) ke paradigma baru berorientasi penderita (patient oriented) (Kemenkes RI, 2016).

Indikator yang signifikan terhadap mutu pelayanan serta berimplikasi pada pemberian pelayanan yang lebih efisien dalam penuhi kebutuhan penderita merupakan kepuasan penderita (Rangga, 2014). Penderita hendak merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi harapannya serta kebalikannya ketidakpuasan ataupun perasaan kecewa penderita hendak mencuat bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak cocok dengan harapannya (Sutrisna *et al.*, 2008).

Analytical Hierarchy Process ataupun disingkat AHP merupakan metodologi yang sangat kokoh serta komprehensif yang membolehkan kelompok ataupun orang yang mempunyai kemampuan buat menghubungkan aspek kualitatif dalam proses pengambilan keputusan. AHP memakai model hirarki yang terdiri dari tujuan, kriteria serta sebagian sub kriteria serta alternatif buat tiap permasalahan ataupun keputusan. AHP mempunyai kemampuan buat menguak kasus multi objektif serta multi kriteria bersumber pada perbandingan preferensi tiap- tiap elemen dalam hierarki sehingga mempunyai keunggulan dalam perihal proses pengambilan keputusan serta akomodasi baik atribut kuantitatif ataupun kualitatif (Saaty, 1994).



TUJUAN PENELITIAN

Tujuan studi adalah untuk mengetahui tingkatan kepuasan penderita rawat jalan rsu pura raharja medika kulon progo memakai prosedur AHP.

METODE

Studi ini memakai prosedur deskriptif observasional, dengan rancangan studi cross sectional. Sampel studi ini merupakan penderita rawat jalan RSUD Pura Raharja Medika yang memenuhi kriteria inklusi serta eksklusi. Metode sampling ialah non probability sampling dengan prosedur pengambilan sampel purposive sampling sebanyak 96 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Penelitian Metode AHP

Rangking	Alternatif	Bobot Prioritas Global	Pernyataan
1	X4	0,05047534	Pengerjaan resep obat racikan kurang 60 menit
2	X3	0,049717341	Pengerjaan resep obat jadi (obat yang tidak diracik) kurang dari 30 menit
3	X19	0,04965158	Petugas selalu berjaga diruang penerimaan resep
4	X8	0,049394609	Petugas menyampaikan masa kadaluwarsa obat
5	X9	0,049179759	Petugas mampu menjelaskan efek samping obat
6	X2	0,04863389	Petugas memberikan informasi tentang dosis obat
7	X17	0,048317397	Petugas dengan tanggap memahami kebutuhan/keinginan pasien
8	X5	0,048293059	Petugas bersedia menghubungi dokter apabila pasien belum merasa puas terhadap informasi obat yang diberikan
9	X11	0,048005047	Fasilitas ruang tunggu yang bersih
10	X6	0,047977065	Petugas memberi informasi kepada pasien jika terdapat penggantian obat rutin karena stok tidak tersedia
11	X20	0,04757422	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat
12	X15	0,047047746	Petugas memberikan perhatian yang terhadap semua pasien
13	X1	0,047027931	Petugas memberikan informasi tentang cara pakai obat
14	X21	0,046816389	Petugas sigap jika ada pertanyaan atau keluhan
15	X13	0,046518728	Tempat duduk sesuai protokol kesehatan
16	X16	0,046297915	Petugas mampu menjelaskan biaya yang dibebankan
17	X10	0,046192436	Petugas mengenakan seragam saat bertugas
18	X14	0,0461234	Tersedianya Handsanitizer atau tempat cuci tangan
19	X18	0,04567579	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami
20	X7	0,04559246	Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep dan identitas pasien
21	X12	0,045487566	Petugas mengenakan kartu identitas pengenal



Dari data tabel diatas di dapatkan hasil tertinggi dengan pernyataan "Pengerjaan resep obat racik kurang 60 menit" dengan bobot prioritas global sebesar 0,05047534. Sedangkan hasil terendah pada pernyataan "Petugas mengenakan kartu identitas pengenal" dengan bobot prioritas global sebesar 0,045487566.

Hasil dari skor terbesar adalah perspektif yang memiliki tingkat pemenuhan paling tinggi, di mana sudut pandang bantuan memiliki nilai paling tinggi, khususnya X4 dengan pernyataan pengerjaan resep racikan dalam waktu kurang dari satu jam dengan bobot prioritas global 0,05047534. Responden percaya bahwa tidak akan terlalu lama untuk berpikir tentang duduk manis untuk pengobatan, karena bagi mereka waktu sangat penting. Pemberian obat dipercaya dapat dilakukan dengan cepat. Pengerjaan resep dokter obat racikan di unit penyimpanan obat RSUD Pura Raharja Medika sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia yaitu di bawah satu jam (Kemenkes RI, 2008).

Sedangkan sudut pandang yang memiliki posisi paling rendah adalah sudut pandang bantuan yang memiliki nilai dasar X12 dengan pernyataan oleh petugas yang memakai kartu bukti yang dapat dikenali dengan bobot prioritas global sebesar 0,045487566. Tanda pengenal digunakan untuk menentukan kepribadian seorang wakil dalam menjalankan kewajibannya (Kemendagri RI, 2020) dan usulan perbaikan administrasi dapat dimanfaatkan oleh administrasi Unit Farmasi RSUD Pura Raharja Medika.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Pura Raharja Medika Kulon Progo menggunakan metode AHP didapatkan hasil tertinggi pada pernyataan pengerjaan resep obat racikan kurang dari 60 menit dengan nilai 0,05047534 sedangkan hasil terendah pada pernyataan petugas mengenakan kartu identitas pengenal dengan nilai 0,045487566. Hasil ini dapat menjadi rekomendasi untuk manajemen rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Direktur RSUD Pura Raharja Medika Kulon Progo yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemendagri RI (2020) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2008) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI (2019) *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta



- Perpres RI (2009) *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia.
- Rengga, M.R.N. (2014) '*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013*'. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sutrisna, E., Dyah E, M. and Yulianti, T. (2008) '*Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*', 9.
- Saaty, L Thomas. (1994) *Decision making with the analytic hierarchy process*. Vol. 1, No. 1.