

## PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN *TUBERCULOSIS* DI RSUD CILACAP TAHUN 2022

THE EFFECT OF PHARMACEUTICAL FACILITIES AND SERVICES ON SATISFACTION OF TB (*TUBERCULOSIS*) PATIENTS IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF RSUD CILACAP IN 2022

Fida Hanifah<sup>1</sup>, Aziez Ismunandar<sup>2</sup>, Luthfi Hidayat Maulana<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Progam Studi Farmasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Peradaban, Jalan Raya Pagojengan Km 3 Paguyangan Brebes, Jawa Tengah 52276, Indonesia

### Abstract

*Tuberculosis is one of the health problems that is a global challenge. The hospital is one of the health facilities needed for health care providers that will provide satisfaction if adequate. In addition to facilities, patient satisfaction is influenced by other aspects, namely aspects of pharmaceutical services. patient satisfaction (tuberculosis) in the outpatient pharmacy installation of RSUD Cilacap in 2022. The method used was a cross sectional study, a total of 73 samples were taken based on inclusion and exclusion criteria. The results of the t test indicate that there is an influence of facilities on the satisfaction of tuberculosis with a t count value of 6.744 > t table 1.944 and there is an influence of pharmaceutical services on patient satisfaction with a t value of 2.283 > t table 1.944, the F test shows that there is a simultaneous influence between facilities and pharmaceutical services. on the satisfaction of TB patients (tuberculosis) in the outpatient pharmacy installation of RSUD Cilacap in 2022 with a calculated F value of 47.640 > F table 3.13.*

**Keywords:** *tuberculosis, facilities, pharmaceutical services, patient satisfaction*

### Article Info

#### Article history

Submission: October 10, 2022

Accepted: December 12, 2022

Publish: January 30, 2023

### Abstrak

*Tuberculosis masuk dalam salah satu masalah kesehatan yang menjadi tantangan global. Rumah sakit ialah salah satu fasilitas kesehatan yang diperlukan untuk penyelenggara upaya kesehatan yang akan memberikan kepuasan apabila memadai. Selain fasilitas kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek lain yaitu aspek pelayanan kefarmasian. Riset ini bermaksud guna melihat korelasi fasilitas serta pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien TB (*tuberculosis*) di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap tahun 2022. Metode yang digunakan *cross sectional study*, sejumlah 73 sampel diambil berlandaskan kriteria inklusi serta eksklusif. Temuan uji t memperlihatkan terdapat korelasi fasilitas terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* dengan nilai t hitung 6,744 > t tabel 1,944 serta terdapat korelasi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung 2,283 > t tabel 1,944, uji F menunjukkan terdapat korelasi secara simultan antara fasilitas serta pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien TB (*tuberculosis*) di instalasi*

### Ucapan terimakasih

#### Correspondence:

**Aziez Ismunandar,**

Progam Studi Farmasi  
Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Peradaban, Jalan  
Raya Pagojengan Km 3

Paguyangan Brebes, Jawa  
Tengah 52276, Indonesia

[aziez4183@gmail.com](mailto:aziez4183@gmail.com)

farmasi rawat jalan RSUD Cilacap tahun 2022 dengan nilai F hitung  
47,640 > F tabel 3,13.

**Kata kunci:** tuberculosis, fasilitas, pelayanan kefarmasian, kepuasan  
pasien

---

## PENDAHULUAN

*Tuberculosis* masuk dalam salah satu masalah kesehatan yang menjadi tantangan global. *Tuberculosis* disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium tuberculosis* (*M. tuberculosis*) yang menyebar kepada orang lain melalui transmisi atau aliran udara (droplet dahak pasien TBC paru BTA positive) ketika penderita batuk atau bersin (Kristini and Hamidah, 2020). *World Health Organization* (WHO) memperkirakan secara global kasus baru *tuberculosis* mencapai 6,4 juta setara dengan 64% dari kejadian *tuberculosis* (10 juta). Penderita *tuberculosis* paru di Indonesia sebanyak 842.000 (Agustin, Faturrahman and Setiyono, 2021).

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2018 mengemukakan terjadi peningkatan kasus *tuberculosis* paru yakni 370 kasus dari 3.882 kasus di tahun 2017 menjadi 4.252 kasus (Nafsi and Rahayu, 2020). Penderita *tuberculosis* di Kabupaten Cilacap di atas 14 tahun pada tahun 2012 yakni 1.635, mayoritas berjenis kelamin laki-laki yakni 871 (53%) dari 38 wilayah kerja Puskesmas, dimana 6 wilayah memperlihatkan penderita TB perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki (Sumarna, Rintiswati and Lazuardi, 2015). Rumah sakit ialah salah satu fasilitas kesehatan yang akan memberikan rasa puas apabila lengkap dan memadai (Mulyani, 2019).

Selain fasilitas kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek lain yaitu aspek pelayanan kefarmasian yang terdiri atas aspek obat serta aspek non obat yang meliputi kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, sikap dan pelayanan tenaga kefarmasian serta waktu tunggu obat (Prihartini *et al.*, 2020). Berdasarkan hasil pra survey di RSUD Cilacap penyakit *tuberculosis*

ialah salah satu penyakit terbesar yang dialami pasien di RSUD Cilacap dimana penderita *tuberculosis* yang berkunjung di RSUD Cilacap dari bulan Januari sampai Desember 2021 mencapai 2.851.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Cilacap pada bulan Agustus 2022, metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Instrumen penelitian ini yaitu berupa kuisioner sebanyak 3 buah yaitu kuisioner fasilitas, pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien *tuberculosis*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.851. Penentuan sampel menggunakan persamaan *Slovin* sehingga diperoleh sampel sebanyak 350. Sebanyak 73 sampel memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* berdasarkan kriteria inklusi. Data penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat, uji regresi linear berganda, uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan kuisioner pada penelitian sudah memenuhi syarat uji validitas dan reabilitas. Terdapat 73 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase penderita *tuberculosis* paling tinggi terjadi pada umur >45 tahun dengan persentase 49,3%. Pada usia 15-49 tahun adalah usia produktif dimana system imun tubuh menurun yang menjadikan rentan terserabg penyakit termasuk penyakit *tuberculosis* (Sejati and Sofiana, 2015). Berdasarkan jenis kelamin persentase paling tinggi yaitu laki-laki dengan persentase 50,7%. Menurut (Andayani, 2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa laki-laki mempunyai

mobilitas yang tinggi dibandingkan perempuan sebab kebiasaan merokok serta mengkonsumsi alkohol dapat menurunkan imunitas tubuh. Berdasarkan riwayat pendidikan terakhir persentase paling banyak yaitu tidak tamat SD dengan persentase 45,2%. Penelitian ini sejalan dengan (Widiati and Majdi, 2021) yang mengemukakan bahwa pengetahuan mengenai tuberculosis serta pengobatannya terus meningkat seiring dengan tingkat pendidikan yang didapatkan. Tingkat pendidikan responden menjadi salah satu

penentu proses pendidikan kesehatan. Berdasarkan tingkat pekerjaan persentase paling banyak yaitu tidak bekerja/IRT dengan persentase 53,4%. Hal ini sejalan dengan penelitian (Siregar, Nurmaini and Nuraini, 2015) yang mengemukakan bahwa jenis pekerjaan mempengaruhi pola hidup sehari-hari antara konsumsi makanan, pemeliharaan kesehatan serta juga berkorelasi pada kepemilikan rumah. Jika seseorang tidak bekerja akan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Tabel 1.** Karakteristik seluruh responden

|                     | Variabel                      | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---------------------|-------------------------------|------------------|----------------|
| Usia (tahun)        | 12-25                         | 13               | 17,8           |
|                     | 26-45                         | 24               | 32,9           |
|                     | >45                           | 36               | 49,3           |
|                     | <b>Total</b>                  | <b>73</b>        | <b>100</b>     |
| Jenis Kelamin       | Laki-laki                     | 37               | 50,7           |
|                     | Perempuan                     | 36               | 49,3           |
|                     | <b>Total</b>                  | <b>73</b>        | <b>100</b>     |
| Pendidikan terakhir | Tidak tamat SD                | 33               | 45,2           |
|                     | SD                            | 10               | 13,7           |
|                     | SMP                           | 19               | 26             |
|                     | SMA                           | 10               | 13,7           |
|                     | Akademi atau Perguruan Tinggi | 1                | 1,4            |
|                     | <b>Total</b>                  | <b>73</b>        | <b>100</b>     |
| Pekerjaan           | Tidak bekerja/IRT             | 39               | 53,4           |
|                     | PNS                           | 1                | 1,4            |
|                     | Pedagang/wiraswasta           | 16               | 21,9           |
|                     | Petani                        | 7                | 9,6            |
|                     | Lainnya                       | 10               | 13,7           |
|                     | <b>Total</b>                  | <b>73</b>        | <b>100</b>     |

**Tabel 2.** Hasil Analisis Univariat Fasilitas

| Fasilitas     | Frekuensi | %          |
|---------------|-----------|------------|
| Lengkap       | 60        | 82,2       |
| Tidak Lengkap | 13        | 17,8       |
| <b>Total</b>  | <b>73</b> | <b>100</b> |

Tabel 2 menunjukkan mayoritas pasien yang melakukan pengobatan *tuberculosis* memiliki penilaian lengkap terhadap fasilitas

di RSUD, jadi fasilitas di RSUD Cilacap bisa dikatakan baik.

Tabel 3 memperlihatkan mayoritas pasien yang memiliki penilaian baik terhadap pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di RSUD Cilacap dikategorikan cukup baik, hal ini disebabkan karena pelayanan kefarmasian dan edukasi antara

pasien mudah di mengerti.

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat Pelayanan Kefarmasian

| Pelayanan Kefarmasian | Frekuensi | %          |
|-----------------------|-----------|------------|
| Baik                  | 26        | 35,6       |
| Cukup                 | 37        | 50,7       |
| Kurang                | 10        | 13,7       |
| <b>Total</b>          | <b>73</b> | <b>100</b> |

Tabel 4. Hasil Analisis Univariat Kepuasan

| Kepuasan     | Frekuensi | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Puas         | 53        | 72,6       |
| Tidak Puas   | 20        | 27,4       |
| <b>Total</b> | <b>73</b> | <b>100</b> |

Tabel 4 memperlihatkan mayoritas pasien yang merasa puas. Penelitian kepuasan di rawat jalan RSUD Cilacap kebanyakan puas, dikarenakan fasilitasnya

yang memadai atau lengkap dan pelayanan kefarmasiannya yang cukup baik dan edukasi antara pasiennya mudah dimengerti. Riset ini relevan (Ronaldi, Salfadri and Hadya, 2022) dengan di RSUD Pariaman yang mengemukakan fasilitas berkorelasi positive serta signifikan pada kepuasan pasien.

Dari hasil analisis pada Tabel 5 menunjukkan pengaruh fasilitas dan pelayanan kefarmasian secara simultan dengan kepuasan pasien *tuberculosis*, Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan pengaruh fasilitas lebih signifikan daripada pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* dengan nilai *p Value*  $0,000 < 0,05$ .

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

|                     |                            | Variables in the Equation |       |        |    |      |        |
|---------------------|----------------------------|---------------------------|-------|--------|----|------|--------|
|                     |                            | B                         | S.E.  | Wald   | Df | Sig. | Exp(B) |
| Step 1 <sup>a</sup> | Fasilitas (x1)             | 4.033                     | 1.129 | 12.763 | 1  | .000 | 56.423 |
|                     | Pelayanan_Kefarmasian (x2) | 1.234                     | .673  | 3.365  | 1  | .067 | 3.436  |
|                     | Constant                   | -9.814                    | 2.292 | 18.329 | 1  | .000 | .000   |

a. Variable(s) entered on step 1: Fasilitas, Pelayanan\_Kefarmasian.

$$y = -9,814 + 4,033 x1 + 1,234 x2 \dots\dots\dots(1)$$

Tabel 6. Hasil Uji t

| Model                      | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |       |       |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------|
|                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | T     | Sig.  |
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |       |
| (Constant)                 | 0.224                       | 0.112      |                           |       | 2.175 | 0.033 |
| Fasilitas (x1)             | 0.576                       | 0.085      |                           | 0.624 | 6.744 | 0.000 |
| Pelayanan_Kefarmasian (x2) | 0.138                       | 0.06       |                           | 0.211 | 2.283 | 0.025 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 7. Hasil Uji F

|       |            | ANOVA <sup>a</sup> |    |             |        |                   |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model |            | Sum of Squares     | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1     | Regression | 8.371              | 2  | 4.185       | 47.640 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 6.150              | 70 | .088        |        |                   |
|       | Total      | 14.521             | 72 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Kefarmasian, Fasilitas

Tabel 6 menunjukkan analisis pengaruh fasilitas dan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien *tuberculosis*, Berdasarkan uji

t menunjukkan nilai signifikansi fasilitas  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,744 > t$  tabel  $1,996$  yang artinya terdapat pengaruh

fasilitas terhadap kepuasan pasien *tuberculosis*. Semakin baik fasilitas yang diberikan memperlihatkan peningkatan tingkat kepuasan pasien. Fasilitas ialah penunjang kenyamanan guna memudahkan memberikan kepuasan pasien (Yesinda and Murnisari, 2018). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sofyan, Pradhanawati and Nugraha, 2013) yang menyatakan terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p Value* 0,000. Nilai signifikansi pelayanan kefarmasian  $0,025 < 0,05$  dan nilai *t* hitung  $2,283 > t$  tabel 1,996 yang artinya terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien *tuberculosis*. Hal ini sejalan dengan (Melizsa, Herwina and Niken, 2020) yang memperlihatkan pelayanan kefarmasian berpengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 7 tentang uji F menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan kefarmasian berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* dengan nilai signifikansi 0,000 dan F hitung  $47,640 > F$  tabel. Hal ini sejalan dengan penelitian (Utari and Irman, 2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan serta fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,000.

## KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap tahun 2022 dengan nilai *t* hitung sebesar 6,744 lebih besar dari *t* tabel 1,994.
2. Terdapat pengaruh antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap tahun 2022 dengan nilai *t*

hitung sebesar 2,283 lebih besar dari *t* tabel 1,994.

3. Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara fasilitas serta pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien *tuberculosis* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cilacap tahun 2022 dengan nilai F hitung sebesar 47,640 melebihi F tabel 3,13.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R.S., Faturrahman, Y. and Setiyono, A. (2021) 'Analisis Faktor Resiko Kejadian Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Kelurahan Cipinang Besar Utara Kota Administrasi Jakarta Timur', *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 17(2), pp. 346–354.
- Andayani, S. (2020) 'Prediksi Kejadian Penyakit Tuberkulosis Paru Berdasarkan Jenis Kelamin', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, 8(2), pp. 135–140. Available at: <https://doi.org/10.36085/jkmu.v8i2.1063>.
- Kristini, T.D. and Hamidah, R. (2020) 'Potensi Penularan Tuberculosis Paru pada Anggota Keluarga Penderita', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(1), pp. 24–28.
- Melizsa, Herwina, R.P. and Niken, M. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Empat Apotek Kota Tangerang Selatan', *Edu Masda Journal*, 4(2), pp. 199–211.
- Mulyani, S. (2019) 'Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Vanda dan Edelweis RSUD Kota Bogor', 11(1), pp. 11–18.
- Nafsi, A.Y. and Rahayu, S.R. (2020) 'Analisis Spasial Tuberculosis Paru Ditinjau dari Faktor Demografi dan Tingkat Kesejahteraan Keluarga di Wilayah Pesisir', *Jurnal Higeia*, 4(Special 3), pp. 460–469.
- Prihartini, N. *et al.* (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan

- Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), pp. 42–49.
- Ronaldi, S., Salfadri and Hadya, R. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman', *Jurnal Matua*, 4(1), pp. 29–38.
- Sejati, A. and Sofiana, L. (2015) 'Faktor-Faktor Terjadinya Tuberkulosis', *Kesehatan Masyarakat*, 10(2), pp. 122–128.
- Siregar, A.F., Nurmaini and Nuraini, D. (2015) 'Hubungan Kondisi Fisik Rumah dan Pekerjaan Dengan Kejadian Tuberkulosis Paru di Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Tahun 2015', *jurnal*, pp. 1–7.
- Sofyan, I.L., Pradhanawati, A. and Nugraha, H.S. (2013) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang', *Journal Social and Politic*, pp. 1–12.
- Sumarna, N., Rintiswati, N. and Lazuardi, L. (2015) 'Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kejadian Tuberkulosis Pada Wanita di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah', *Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 4(2), pp. 17–21.
- Utari, P.S. and Irman, F. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi', *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), pp. 60–78.
- Widiati, B. and Majdi, M. (2021) 'Analisis Faktor Umur, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Dan Tuberkulosis Paru Di Wilayah Kerja Puskesmas Korleko, Kabupaten Lombok Timur', *Jurnal Sanitasi dan Lingkungan*, 2(2), pp. 173–184.
- Yesinda, I.S. and Murnisari, R. (2018) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), pp. 206–214.