

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sukamara

Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Service at Sukamara Hospital

Rezqi Handayani ^{1*}

Nurul Qamariah ²

Beliana Putri ³

Program Studi D3 Farmasi,
Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Kota Palangka
Raya, Kalimantan Tengah,
Indonesia

*email:

rezqihandayani79@gmail.com

Abstrak

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan. RSUD Sukamara memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat meliputi pelayanan obat dengan resep dokter. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan lima indikator yaitu meliputi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang yang diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Berdasarkan dari hasil penelitian yangtelah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara yaitu dengan 5 dimensi yang meliputi dimensi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata skor 1.182 denganpersentase (82,19%).

Kata Kunci:

Pelayanan Kefarmasian
RSUD Sukamara
Tingkat Kepuasan

Keywords:

Pharmaceutical Service
Statisfaction Level
Sukamara Hospital

Abstract

Satisfaction is the level of consumer feelings after comparing the performance and perceived results of a service. The indicator used to determine thequality of health services is to measure consumer satisfaction with health services. RSUD Sukamara provides pharmaceutical services to the community including drug services with a doctor's prescription. The purpose of this study was todetermine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at SukamaraHospital. This research is a non-experimental research, namely descriptive research using five indicators, namely the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangible and assurance. The number of samples in this study were 96 people who were taken using the accidental sampling method. Based on the resultsof the research that has been done, it can be concluded that patients are very satisfiedwith pharmaceutical services at Sukamara Hospital, namely with 5 dimensions which include the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangible andassurance has an average score of 1,182 with a percentage (82.19%).



© 2024 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/jsm.v10i2.7722>

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2

(dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat dimana setiap individu pernah merasakan sakit sehingga secara otomatis akan membutuhkan pelayanan kesehatan untuk menyembuhkan sakitnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun

2009 tentang kesehatan, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2014 dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan konsumen jasa pelayanan kesehatan jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut sudah sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin et al., 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam

memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penemuan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra Rumah Sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra Rumah Sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (Rizal, 2018).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan merupakan salah satu indikator penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *servqua*. Kelima dimensi tersebut meliputi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*) (Mulyani, 2017).

Pelayanan Instalasi Farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah di tetapkan, karena 25% kesembuhan pasien di harapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010). Pelayanan kefarmasian yang baik yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawi, 2013).

Peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh RSUD Sukamara karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga sebagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang menunjang mutu pelayanan rumah sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit, di Instalasi Farmasi Rumah sakit terjadi kontak langsung antara pasien dengan pelayanan farmasi. Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu-satunya unit di Rumah Sakit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan semua aspek yang berkaitan dengan obat/perbekalan kesehatan. Obat dikatakan penting sebab tahap awal suatu keberhasilan dalam terapi dimulai dari obat dan melalui Instalasi Farmasi pasien mendapatkan obat, oleh karenanya Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dianggap suatu aspek penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Siregar, 2004)

Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS di RSUD Sukamara, rawat jalan pada bulan februari 2023 sebanyak 2.113 pasien dan pada bulan maret 2023 mengalami peningkatan sebanyak 2.200 pasien. Adanya jumlah peningkatan ini, merupakan salah satu indikator pelayanan kefarmasian yang juga dapat diukur dengan tingkat kepuasan pasien. Berkaitan dengan latar belakang diatas maka penelitian ini diarahkan sebagai langkah untuk mengawal mutu pelayanan kesehatan sehingga tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Sukamara. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, kelima dimensi tersebut meliputi meliputi kemampuan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

METODOLOGI

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan rancangan penelitian sederhana dengan metode survei sampling yang merupakan rancangan penelitian non-eksperimental. Penelitian ini hanya bersifat menggambarkan tidak ada analisis yang spesifik untuk mengolah data sehingga hasilnya pada umumnya berupa persentase (Sani, 2016). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Juni 2023. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara yang terletak di Jl. Tjilik Riwut No.Km.5.5, Natai Sedawak, Kec. Sukamara, Kabupaten Sukamara, Kalimantan Tengah.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi dari penelitian ini adalah para pasien BPJS yang datang ke RSUD Sukamara pada bulan maret sebanyak 2.200 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian yang dapat mewakili populasi untuk dijadikan sebagai objek dari penelitian accidental sampling, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai

dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Jika diketahui populasi pasien yang datang ke RSUD Sukamara pada bulan maret sebanyak 2.200 orang, maka perhitungan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1+(e^2)}$$

n = Jumlah Sampel N = Jumlah Populasi

e = Konstanta = 0,1 yaitu penyimpanan terhadap Populasi atas derajat ketepatan yang diinginkan sebesar 0,1.

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel minimal yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+(e^2)} \\ &= \frac{2.200}{1+2.200(0,1^2)} \\ &= \frac{2.200}{1+22} \\ &= 95,65 = \text{Sampel dibulatkan menjadi } 96 \\ &\text{responden} \end{aligned}$$

Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi yang membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang diteliti. Definisi operasional pada penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Parviz Kota Palangka Raya. Jika pasien merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian maka akan diberikan skor 1. Jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian maka akan diberikan skor 2. Jika pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian maka akan diberikan skor 3. Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian maka akan diberikan skor 4. Jika pasien merasa sangat puas

terhadap pelayanan kefarmasian maka akan diberikan skor 5.

2. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.
3. Kemampuan (reliability) adalah suatu penilaian pasien terhadap tingkat kecepatan, ketersediaan obat dan keteraturan penyerahan obat dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.
4. Daya tanggap (responsiveness) adalah suatu penilaian pasien terhadap daya tanggap dari farmasis dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dalam pelayanan kefarmasian saat berkunjung di RSUD Sukamara.
5. Perhatian (empathy) adalah suatu penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek yang ada di RSUD Sukamara.
6. Bukti fisik (tangible) adalah suatu penilaian pasien terhadap kerapihan, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas di RSUD Sukamara. Jaminan (assurance) adalah suatu penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan serta adanya jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data adalah pengambilan data yang akan digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2015). Data primer yang ada dalam penelitian ini diperoleh melakukan kuesioner yang disebarkan penelitian kepada pasien atau kepada keluarga pasien yang datang ke RSUD Sukamara.

1. Instrumen Penelitian

Instumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagiannya (Supardi, 2014).

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk sejauh mana alat ukur digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket), validitas oleh 1 (satu) orang validator yang dilampirkan pada halaman 35. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang berstruktur berisi pertanyaan-pertanyaan yang disertai sejumlah alternatif jawaban yang disediakan. Responden dalam menjawab terikat pada sejumlah kemungkinan jawaban yang sudah di sediakan (Margono, 2003)

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penelitian adalah analisis data kuantitatif deskriptif. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan yang mengacu kepada:

- a. Skor 5 bila dijawab “Sangat puas”
- b. Skor 4 bila dijawab “Puas”
- c. Skor 3 bila dijawab “Cukup puas”
- d. Skor 2 bila dijawab “Kurang puas”
- e. Skor 1 bila dijawab “Tidak puas”

$$P = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100 \%$$

Dimana:

P = Persentase

$\sum A$ = Skor yang diperoleh

$\sum B$ = Skor maksimum

Hasil tersebut dapat di interpretasikan dengan persentasi sebagai berikut:

- 1. Angka 0%-20% = Tidak puas
- 2. Angka 21%-40% = Kurang puas
- 3. Angka 41%-60% = Cukup Puas
- 4. Angka 61%-80% = Puas
- 5. Angka 81%-100% = Sangat puas.

TP		CP	P	SP	
0	20%	40%	60%	80%	100%
0	96	192	288	384	480

Angka 0-100 dalam rangking scale menunjukkan interpretasi skor dalam bentuk tabel sedangkan angka 96, 192, 288, 384 dan 480 merupakan jumlah skor yang didapatkan yaitu dengan mengkalikan jumlah responden dan skor sebagai berikut:

$$96 \times 1 = 96$$

$$96 \times 2 = 192$$

$$96 \times 3 = 288$$

$$96 \times 4 = 384$$

$$96 \times 5 = 480$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil pengumpulan data tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di RSUD Sukamara terdiri dari kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu meliputi kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Distribusi Tingkat Kepuasan

Tabel I. Kemampuan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Penilaian		
		Skor	%	Kriteria
A Kemampuan (reliability)				
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara obat	402	83,75	Sangat puas
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan kesesuaian etiket yang tertera pada obat	396	82,5	Sangat puas
3	Petugas Farmasi yang sedang bertugas slalu ada pada jam kerja	397	82,70	Sangat puas
Rata-rata		398,3	82,98	Sangat puas

Dimensi kemampuan (*reliability*) adalah penilaian pasien terhadap kecepatan atau ketepatan waktu tenaga teknis kefarmasian dalam menyiapkan obat dan kehandalan dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai penggunaan obat di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan. Pada dimensi kemampuan (*reliability*) terdiri dari tiga (3) pernyataan pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat, Petugas farmasi memberikan penjelasan kesesuaian etiket yang tertera pada obat, Petugas farmasi yang sedang bertugas slalu ada pada jam kerja. Kemampuan (*reliability*) diketahui bahwa tingkat kemampuan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Sukamara, mulai dari penerimaan resep pasien sampai pelayanan dan penyerahan obat, berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa skor sebanyak 398,3 (82,98%) yang artinya bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dimana petugas apotek baik TTK ataupun Apoteker dapat memberikan informasi obat dengan jelas, bahasa yang jelas dan mudah dipahami, mampu menjawab pertanyaan pasien serta cakap dan terampil.

Tabel II. Daya tanggap (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Penilaian		
		Skor	%	Kriteria
B Daya tanggap (responsiveness)				
4	Petugas Farmasi memberikan Obat dengan tepat waktu	389	81,04	Sangat puas
5	Informasi dengan jelas dan mudah di mengerti	393	81,87	Sangat puas
6	Petugas mendengarkan keluhan keluhan pasien dengan seksama	389	81,04	Sangat puas
Rata-rata		390,3	81,31	Sangat puas

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap dari tenaga teknis kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara dalam menanggapi keluhan pasien, menangani keluhan pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan ataupun penyerahan resep sampai penyerahan obat. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari tiga (3) pernyataan. Pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap petugas farmasi memberikan obat dengan tepat waktu, Informasi dengan jelas dan mudah di mengerti, petugas mendengarkan keluhan keluhan pasien dengan seksama. Daya tanggap (*responsiveness*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara, berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa skor sebanyak 390,3 (81,31%) yang artinya bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dimana petugas apotek cepat menanggapi keluhan pasien mampu memberikan penyelesaian atau solusi terhadap masalah pasien, serta dapat menyiapkan obat dengan segera di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara.

Tabel III. Perhatian (*empathy*)

No	Pernyataan	Penilaian		
		Skor	%	Kriteria
C Perhatian (empathy)				
7	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien	390	81,25	Sangat puas
8	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien	386	80,41	Puas

9 Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian 374 77,91 Puas

Rata-rata 383,3 79,85 Puas

Dimensi perhatian (*empathy*) adalah hasil penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan Perhatian tenaga teknis kefarmasian di Instalasi RSUD Sukamara pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada saat kunjungan. Pada dimensi perhatian (*empathy*) terdiri dari tiga (3) pernyataan pada umumnya responden menyatakan Puas terhadap Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien, Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian. Perhatian (*empathy*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara, berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa skor sebanyak 383,3 (79,85%) yang artinya bahwa responden puas terhadap pelayanan kefarmasian dimana petugas apotek melayani dengan ramah dan senyum, serta memberikan dukungan atas kesembuhan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara. Pada dimensi ini, skor yang rendah yaitu pada point ketiga petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian, hal ini yang banyak dikeluhkan oleh pasien, dikarenakan petugas farmasi menyerahkan obat, tidak sesuai dengan antrian resep yang telah di berikan.

Tabel IV. Bukti fisik (*tangible*)

No	Penyataan	Penilaian		
D	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Skor	%	Kriteria
10	Ruang tunggu farmasi nyaman, bersih dan rapi	433	90,20	Sangat puas
11	Luas ruang tunggu memadai	430	89,58	Sangat puas
12	Tersedia toilet bersih untuk laki-laki dan perempuan	345	71,84	Puas
	Rata-rata	402,6	83,87	Sangat puas

Dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara. Adapun

rekapitulasi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*). Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) terdiri dari tiga (3) pernyataan pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap ruang tunggu farmasi nyaman, bersih dan rapi, Luas ruang tunggu memadai, tersedia toilet bersih untuk laki-laki dan perempuan. Berdasarkan data kuisisioner menunjukkan bahwa skor sebanyak 402,6 (83,87%) yang artinya bahwa responden termasuk ke dalam kategori sangat puas akan sarana dan prasarana serta kebersihan yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara. Pada dimensi ini, skor yang rendah yaitu pada point ketiga tersedia toilet bersih untuk laki-laki dan perempuan, karena toilet yang tersedia kurang bersih.

Tabel IV. Jaminan (*assurance*)

No	Penyataan	Penilaian		
E	Jaminan (<i>assurance</i>)	Skor	%	Kriteria
13	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi	411	85,62	Sangat puas
14	Petugas apotek tidak ragu-ragu dalam memberikan obat	374	77,91	Puas
15	Obat yang diterima pasien dengan etiket dalam kondisi baik.	410	85,41	Sangat puas
	Rata-rata	396,3	82,97	Sangat puas

Dimensi jaminan (*assurance*) terdiri dari tiga (3) pernyataan pada umumnya responden menyatakan puas terhadap Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi, petugas apotek tidak ragu-ragu dalam memberikan obat, obat yang diterima pasien dengan etiket dalam kondisi baik. Jaminan (*assurance*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Sukamara, berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner menunjukkan bahwa skor sebanyak 396,3 (82,97%) yang artinya bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.

Persetasi Tingkat Kepuasan

Tabel VI. Persentase Tingkat Kepuasan

No	Indikator	Skor	%	Kriteria
1	Kemampuan (<i>reability</i>)	1.202	82,98	Sangat puas
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1.185	81,31	Sangat puas
3	Perhatian (<i>empathy</i>)	1.144	79,85	Puas
4	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1.192	83,88	Sangat puas
5	Jaminan (<i>asurance</i>)	1.188	82,97	Sangat puas
	Rata-rata	1.182	82,19	Sangat puas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 96 responden. Terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara, berdasarkan dari 5 dimensi pada dimensi kemampuan (*reability*) dinyatakan dengan skor 1.202 (82,98%) yang mempunyai kriteria sangat puas, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dinyatakan dengan skor 1.185 (81,31%) yang mempunyai kriteria sangat puas, pada dimensi perhatian (*empathy*) dinyatakan dengan skor 1.144 (79,85%) yang mempunyai kriteria puas, pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dinyatakan dengan skor 1.192 (83,88%) yang mempunyai kriteria sangat puas dan pada dimensi jaminan (*asurance*) dinyatakan dengan skor 1.188 (82,97%) yang mempunyai kriteria sangat puas. Hasil rata-rata dari kelima dimensi tersebut yaitu mempunyai skor 1.182 (82,19%) dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara yang berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu kemampuan (*reliability*), data tanggap (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*asurance*) rata-rata dari kelima dimensi tersebut mempunyai skor 1.182 (82,19%) sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat

kepuasan responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih serta penghargaan kepada civitas akademika Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dan RSUD yang telah berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang dilakukan.

REFERENSI

- Anief, M., 2004. Prinsip Umum dan Dasar Farmakologi., Edisi III. 80. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Bahfen, F. 2006. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "pharmaceutical Care". Majalah Medisina 1(1): 20.
- Bertawi. 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Volume 2no. 2: 1-11.
- Bogadeta, A. 2013. Manajemen Pengelolaan Apotek. D-Medika: Yogyakarta. Departemen Kesehatan RI. (2002). Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/MENKES/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek Menteri Kesehatan Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta.
- Gerson, R. F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM : Jakarta.
- Ghozali, I. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hidayana, V., dan Susilawati, M. 2016. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah

- Sakit Umum Daerah Arosuka Solok. Scientia, 6(1):60.
- Ingga, F. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Rumah Jalan Di Intalasi Farmasi Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalanbun. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Palangkaraya.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian. Jakarta.
- Manurung, Lidya. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi. Tahun 2010. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Menkes RI. 2009. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian. Departemen Kesehatan RI : Jakarta.
- Margono, s. 2003. Metodologi Penelitian Pendidikan. Rineka Cipta: jakarta
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy. 1(1):22-26.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan edisi 3. Jakarta: Salema Medika.
- Sani, F. 2016. Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental, Edisi I Cetak I. Yogyakarta.
- Siregar, C. J. P. dan Amalia. 20015. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Stevani, H., Ayu N, P., Syarifuddin S. 2016. Tingat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Makasar: Prodi DIII Farmasi.
- Supardi. 2014. Kinerja Guru. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2007, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Rangkuti, F. 2017. Costumer Care Excellence PT Gramedia: Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rizal, M. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan di instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Situmorang, CH, 2000. Pedoman Pelayanan Rumah Sakit Jakarta: CCED Pharma Foundation.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. 2006. Manajemen jasa pelayanan kesehatan. Andi Offset : Yogyakarta.