

Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh

Rosiana Rizal^{1*}, Vira Ry Shandy¹, Mesa Sukmadani Rusdi^{1,2}, Helmice Afriyeni¹

¹Prodi Farmasi, Fakultas Farmasi Sain dan Teknologi, Universitas Dharma Andalas, Jl. Sawahan no 103 Padang
email: rosianarizal03@gmail.com

²Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Jambi, Jambi, Indonesia, Jln. H. Agus Salim no 08, Kota Baru, Kota Jambi, Jambi, Indonesia, 36128
email: mesarusdi09@gmail.com

Abstract

Pharmaceutical services are a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations that intend to achieve definite results to improve the quality of life of patients. Patient satisfaction is an element that is often used as a benchmark in assessing the quality of service in hospitals. The purpose of this study was to find out the level of satisfaction with pharmaceutical services at the outpatient pharmacy of Sungai Dareh Hospital. Research uses quantitative methods with a cross sectional approach. The number of samples analyzed as many as 120 people were taken with random sampling techniques, data collection using questionnaires and analyzed with quantitative analysis. From the results of this study, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy of Sungai Dareh Hospital from the total of all dimensions with a percentage of 82.51%. In the dimension of direct evidence (Tangible) has the highest level of satisfaction with a percentage of 84.55%, the reliability dimension (Reliability) with a percentage of 82.70%, the responsiveness dimension with a percentage of 82.70%, the empathy dimension (Empaty) has the lowest satisfaction rate with a percentage of 79.49%, and the dimension of assurance (Assurance) with a percentage of 82.49%

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Outpatient Pharmacies

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bermaksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu unsur yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel yang di analisis sebanyak 120 orang diambil dengan teknik random sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis kuantitatif. Dari hasil penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh dari total semua dimensi dengan persentase sebesar 82,51%. Pada dimensi bukti langsung (Tangible) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan persentase sebesar 84,55%, dimensi kehandalan (Reliability) dengan persentase sebesar 82,70%, dimensi daya tanggap (Responsiveness) dengan persentase sebesar 82,70%, dimensi empati (Empaty) memiliki tingkat kepuasan paling rendah dengan persentase sebesar 79,49%, dan dimensi jaminan (Assurance) dengan persentase sebesar 82,49%.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Apotek Rawat Jalan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker [1].

Terjadi suatu perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *partien oriented* menuntut apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi

secara langsung dengan pasien. Pelayanan yang dimaksud yaitu pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan pembekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi tentang obat dan pencatatan/penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana dan metode tatalaksana yang sesuai [2].

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian penting 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.

RSUD Sungai Dareh merupakan satu-satunya rumah sakit umum milik Pemerintahan Daerah Kabupaten Dharmasraya. Rumah sakit ini menjadi rumah sakit rujukan bagi setiap puskesmas di wilayah Kabupaten Dharmasraya. Pelayanan resep diinstalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit ini.

Instalasi farmasi RSUD Sungai Dareh melayani resep untuk rawat jalan dan rawat inap. Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan dan rawat inap tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan kefarmasian. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik kepada pasien merupakan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien adalah suatu unsur yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit [3].

Kepuasan pasien dapat diukur dengan kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangible*) [4].

Pada *survey* yang peneliti lakukan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani oleh apotek RSUD Sungai Dareh cukup banyak. Banyaknya resep yang dilayani, membuat petugas apotek kewalahan dan lama memberikan obat. Hal ini membuat pasien sedikit mengeluh. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penilaian terhadap layanan apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh untuk mengetahui pelayanan apotek tersebut berdasarkan kepuasan pasien dari apoteker atau asisten apoteker terhadap pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapat suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Data kuantitatif adalah data berupa angka dan sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah menggunakan teknik perhitungan statistik. *Cross sectional* adalah salah satu pendekatan yang dipergunakan untuk melakukan penelitian terhadap beberapa kelompok dalam jangka waktu relative singkat[5]. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada subjek peneliti dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh.

Populasi

Populasi penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. Populasi pada tahun 2020 dari bulan Januari–Desember yaitu sebanyak 24.384 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian, kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan eksklusi dimana kriteria tersebut menentukan dapat atau tidaknya sampel digunakan. Kriteria inklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian mewakili sampel yang memenuhi syarat sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel dikarenakan tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian yang disebabkan antara lain menolak jadi responden, keadaan dimana tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

1. Kriteria Inklusi

- a. Responden berumur ≥ 18 tahun
- b. Responden bisa berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik
- c. Bersedia menjadi responden.
- d. Pernah menebus obat di apotek RSUD Sungai Dareh.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Responden tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik
- b. Pasien atau keluarga yang tidak menebus obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh.

Teknik pengambilan sampel

Teknik *accidental sampling* menurut Sugiyono (2009) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data [6]. Dalam teknik ini, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Untuk menentukan hari pengambilan data dengan melakukan pengundian dengan memasukan hari kerja. Pengundian secara

acak dengan sistem arisan *online* sehingga hari yang terpilih menjadi hari pengambilan sampel.

Besar Sampel Penelitian

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir (e = 0,1)

Ukuran populasi (N) yang diambil adalah rata-rata pasien yang dilayani pada tahun 2020, yang terdiri dari 12 bulan, sehingga didapatkan nilai N dengan perhitungan :

$$n = \frac{24.384}{24.384(0,1)^2 + 1}$$

n = 99,59 dibulatkan menjadi 100 responden.

Untuk mengantisipasi responden yang droupout, maka total sampel yang diambil sebanyak 100 orang ditambah 20% sehingga sampel penelitian sebanyak 120 orang.

Instrumen Penelitian

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa 30 orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada di pelayanan instalasi farmasi di RSUD Sungai Dareh. Kuesioner terdapat 20 pertanyaan. Pertanyaan dibuat dalam bentuk Skala Likert. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain :

sangat puas, cukup puas, puas, kurang puas, tidak puas. Instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*).

Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam angket diuji terhadap faktor yang terkait. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket. Tinggi rendah validitas suatu angket atau angket dihitung dengan menggunakan metode *pearson's product moment correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total.

1. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas setiap kuesioner adalah: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka variabel tersebut valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini uji validitas yang dilakukan adalah terkait rasional isi pertanyaan yang dilakukan oleh dosen ahli bahasa, ahli farmasi, dan masyarakat. Pada penelitian ini diuji terlebih dahulu validitas sebanyak 30 responden kepada pasien apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh.

Nilai r tabel diperoleh $n = 30$ sehingga $r_{tabel} = 0,361$. Hasil uji validitas

didapatkan bahwa semua item kuesioner valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach alpha*.

Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* $> 0,60$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas bahwa semua item kuesioner nilai *cronbach alpha* besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan tersebut maka kuesioner bagian kinerja yang dibuat sudah reliabel.

Tahap Pengolah Data

Pengolahan data dilakukan setelah data yang diperlukan telah terkumpul. Proses pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Editing Proses Editing yang dilakukan pada penelitian ini berupa pemeriksaan jawaban responden pada kuesioner ini, sehingga bila terdapat kekurangan segera dilengkapi.
- b. Coding Coding dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyederhanakan jawaban responden yang benar atau yang salah menjadi angka.
- c. Processing Data yang telah melalui proses coding dimasukkan kedalam program komputer untuk dilakukan pengujian. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software uji statistic.
- d. Cleaning Cleaning dilakukan apabila semua data telah dimasukkan, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan dalam pengkodean kemudian dilakukan pembetulan atau korelasi.

e. Scoring Scoring yaitu pemberian nilai/pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, asnsurance, emphaty dan tangible*).

Rumus Index % (Sugiyono, 2010) :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum \text{ skor perolehan}$ = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum \text{ skor maksimum}$ = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan bantuan aplikasi SPSS versi 23.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber lokasi dan objek penelitian tanpa melalui pihak perantara. Metode pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menggunakan literatur-literatur sebagai pendukung penelitian ini [7].

Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang didapatkan dari responden yaitu : Sangat Puas (5); Puas (4); Cukup Puas (3); Kurang Puas (2); Tidak Puas (1)

Menurut Sugiyono (2010), penentuan *interval range* skala kepuasan dengan cara menentukan interval (rentang jarak) dan persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari nterval skor persen (I)[8].

Rumus interval :

$I = \text{Jumlah responden} / \text{Jumlah skor (likert)}$ Perhitungan :

$I = \text{Jumlah responden} / \text{Jumlah skor (likert)}$

$I = 120 / 5$

$I = 24$

Hasil (I) = 20 (Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi (100%).

Tabel 1. Range Skala Kepuasan

No	Penilaian	Nilai skala
1	Sangat Puas	97% - 100%
2	Puas	73% - 96%
3	Cukup Puas	49% - 72%
4	Kurang Puas	25% - 48%
5	Tidak Puas	0% - 24%

Perhitungan index % kepuasan:

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum \text{ skor perolehan}$ = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum \text{ skor maksimum}$ = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian mengenai kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh dilakukan pada bulan Agustus 2021. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan diperoleh hasil yang puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan[9]. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kefarmasian dibagi menjadi 5 dimensi meliputi dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Gambaran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh sebagai berikut :

Tabel 2. Dimensi Bukti Fisik Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Ruang pelayanan apotek bersih dan rapi	85,83%	PUAS
2	Kenyamanan ruang tunggu	84,16%	PUAS
3	Petugas berpenampilan yang rapi dan bersih	83,66%	PUAS
	Rata-rata	84,55%	PUAS

Dimensi pertama yaitu dimensi bukti fisik, hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata 84,55% bahwa responden merasa puas. Dimensi ini terdiri dari 3 pernyataan. Pernyataan nomor 1 mendapatkan persentase sebesar 85,83%, pernyataan nomor 2 mendapatkan persentase sebesar 84,16% dan pernyataan nomor 3 mendapatkan persentase 83,66%. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai dareh tentang kualitas apotek terlihat bersih, rapi dan kenyamanan ruang tunggu dan petugas apotek berpakaian rapi dan bersih. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar kefarmasian di Rumah Sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Rumah sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman[1]. Menurut Novaryatiin dkk (2018), dimensi bukti langsung bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD tentang apotek terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu, dan petugas apotek berpakaian bersih dan rapi [10]. Dilihat dari fasilitas ruangan apotek di RSUD Sungai Dareh yang ditata sedemikian rupa sehingga pasien merasa aman dan nyaman, dan juga dilengkapi sarana dan

prasarana seperti AC, TV, toilet, dan juga kursi yang disusun dengan rapi. Apotek ini juga memiliki interior, dan tata cahaya yang bagus. Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh pada dimensi bukti langsung mendapatkan kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad dkk (2020), yang mendapatkan hasil puas pada dimensi bukti fisik[11].

Tabel 3. Dimensi Kehandalan Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Petugas memberi informasi tentang cara pakai obat	85,33%	PUAS
2	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	81,33%	PUAS
3	Petugas menyampaikan tentang efek samping obat	80,16%	PUAS
4	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	85%	PUAS
5	Petugas memberi informasi aktifitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	85%	PUAS
	Rata-rata	83,36%	PUAS

Dimensi kedua yaitu kehandalan, hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata 83,36% membuktikan pernyataan dalam dimensi keandalan ini termasuk dalam kategori puas, berarti di RSUD Sungai Dareh ini petugasnya menyampaikan dengan baik tentang informasi obat, efek samping obat dan cara pemakaian obatnya. Dimensi ini terdiri dari 5 pernyataan. Pernyataan

nomor 1 mendapatkan persentase sebesar 85,33%, pernyataan nomor 2 mendapatkan persentase sebesar 81,33%, pernyataan nomor 3 mendapatkan persentase 80,16%, pernyataan nomor 4 mendapatkan persentase 85% dan pernyataan nomor 5 mendapatkan persentase 85%. Dimensi ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh tentang cara pakai obat, informasi obat, efek samping obat dan aktifitas apa saja yang harus dihindari saat mengkonsumsi obat. Cara pakai obat harus diketahui dan disampaikan kepada pasien agar efek terapi obat yang dihasilkan tepat dan untuk menghindari kesalahan pemakaian misalnya sediaan sirup atau suspensi harus dikocok terlebih dahulu, penggunaan obat tetes telinga dan tetes hidung [12].

Pemberian informasi mengenai aturan pakai obat dan kegunaan atau indikasi obat juga sangat penting agar efek terapi yang didapatkan sesuai dengan pengobatan dan didapatkan hasil yang maksimal. Makanan dan minuman tertentu dapat berinteraksi dengan obat tertentu dengan mengakibatkan meningkatnya atau menurunnya efek obat dalam tubuh. Oleh karena itu petugas harus menginformasikan hal tersebut kepada pasien meskipun tidak ada interaksi antar obat yang dikonsumsi dengan makanan yang dikonsumsi [13]. Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh pada dimensi kehandalan mendapatkan kategori puas. Pasien menyatakan petugas kefarmasian menyampaikan informasi tentang obat yang lengkap dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Sari dkk (2019), bahwa kehandalan dibuktikan dengan adanya kesiapan petugas kefarmasian dalam memberikan informasi obat kepada pasien[14].

Tabel 4. Dimensi Daya Tanggap Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	84,16%	PUAS
2	Kecepatan petugas untuk melayani obat	81,33%	PUAS
3	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham	81,83%	PUAS
4	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien	83,5%	PUAS
	Rata-rata	82,70%	PUAS

Dimensi ketiga yaitu daya tanggap, hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata 82,70% membuktikan pernyataan dalam dimensi daya tanggap ini termasuk dalam kategori puas. Dimensi ini terdiri dari 4 pernyataan. Pernyataan nomor 1 mendapatkan persentase sebesar 84,16%, pernyataan nomor 2 mendapatkan persentase sebesar 81,33%, pernyataan nomor 3 mendapatkan persentase 81,83% dan pernyataan nomor 4 mendapatkan persentase 83,5%. Dalam dimensi daya tanggap ini semua pernyataan masuk kategori puas. Hal ini dikarenakan petugas apotek rawat jalan di RSUD Sungai Dareh selalu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Dari survey yang dilakukan di apotek rawat jalan RSUD terdapat 2 Apoteker dan 5 tenaga teknis kefarmasian. Sikap cepat tanggap dari petugas terhadap pelayanan dan keluhan pasien menjadikan pasien merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan dispensing waktu. Menurut peraturan menteri kesehatan RI nomor 72 tahun 2016 tentang standar

pelayanan kefarmasian di apotek menyatakan dispensing terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat, apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat maka pasien tidak terlalu lama menunggu yang dapat menyebabkan kejenuhan pada pasien[1].

Menurut Novaryatiin dkk (2018), dimensi daya tanggap bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD tentang petugas apotek yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien, terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat.

Dalam penelitian Novaryatiin dkk (2018), dimensi bukti langsung mendapatkan kategori puas, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Sungai Dareh.

Tabel 5. Dimensi Empati Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	76,66%	PUAS
2	Petugas memberi perhatian yang sama terhadap keluhan pasien	82,33%	PUAS
	Rata-rata	79,49%	PUAS

Dimensi keempat yaitu empati, hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata 79,49% membuktikan pernyataan dalam dimensi empati ini termasuk dalam kategori puas. Tetapi dimensi empati ini mendapatkan hasil persentase terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dimensi ini terdiri dari 2 pernyataan. Pernyataan nomor 1 mendapatkan persentase sebesar 76,66%

dan pernyataan nomor 2 mendapatkan persentase sebesar 82,33%. Pernyataan yang mendapatkan persentase terendah yaitu keramahan dan kesopanan saat memberi informasi obat. Menurut pendapat dari beberapa pasien saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa petugas farmasi bersikap kurang begitu ramah dan cenderung tergesa-gesa saat menyampaikan informasi obat. Menurut Raising & Susanti (2019), dimensi empati di rumah sakit mendapatkan persentase terendah dengan pernyataan keramahan petugas saat menyapa pasien [15]. Hal ini sering terjadi saat banyaknya jumlah pasien yang berobat sehingga petugas farmasi lebih terfokus pada pelayanan resep, secara umum pada dimensi ini pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara kepedulian terhadap keluhan pasien tanpa membedakan status sosial.

Tabel 6. Dimensi Jaminan Pelayanan Kefarmasian

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan	Kategori
1	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	81%	PUAS
2	Adanya jaminan jika terjadinya kesalahan dalam pelayanan informasi obat	83,5%	PUAS
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta oleh pasien	84,16%	PUAS
4	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	81,33%	PUAS
	Rata-rata	82,49%	PUAS

Dimensi kelima yaitu jaminan, hasil penelitian menunjukkan persentase rata-rata 82,49% membuktikan pernyataan dalam dimensi jaminan ini termasuk dalam kategori puas. Dimensi ini terdiri dari 4 pernyataan. Pernyataan nomor 1

mendapatkan persentase sebesar 81%, pernyataan nomor 2 mendapatkan persentase sebesar 83,5%, pernyataan nomor 3 mendapatkan persentase 84,16% dan pernyataan nomor 4 mendapatkan persentase 81,33%. Semua pernyataan dimensi jaminan mendapatkan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat yang diserahkan serta terjamin kualitas dan kesesuaiannya. Petugas farmasi di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh selalu memakai tanda pengenal sehingga pasien mengetahui nama petugasnya. Namun petugas farmasi harus tetap menjaga keterampilan dan ketelitian dalam memberikan informasi obat, sebab informasi yang salah atau pemberian obat yang salah akan menjadi pemicu terjadinya medication error pada pasien. Menurut Novaryatiin dkk (2018), dimensi jaminan bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tentang obat yang peroleh terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai yang diminta. Dalam penelitian Novaryatiin dkk (2018), dimensi jaminan mendapatkan kategori puas, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Sungai Dareh. Semakin tinggi rasa kepuasan pasien berarti semakin tinggi jaminan dan kualitas obat yang diberikan oleh rumah sakit tersebut [10].

Tabel 7. Hasil Kepuasan 5 Dimensi Pelayanan Kefarmasian

No	Dimensi	Nilai %	Keterangan
1	Bukti Langsung	84,55%	Puas
2	Kehandalan	83,36%	Puas
3	Daya Tanggap	82,70%	Puas
4	Empati	79,49%	Puas
5	Jaminan	82,49%	Puas
	Rata-rata	82,51%	Puas

Berdasarkan penilaian 120 responden yang menebus obat di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh dari kelima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati,

jaminan) mendapatkan rata-rata persentase sebesar 82,51% dengan kategori puas. Dengan persentase tertinggi yaitu bukti langsung 84,55% dan persentase terendah pada dimensi empati 79,49%. Hal ini menunjukkan petugas farmasi unggul dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan secara cepat, teliti dan tepat. Namun kurang empatinya petugas kepada pasien, mengakibatkan pada dimensi ini mendapat persentase terendah, untuk itu petugas farmasi harus mampu lebih ramah kepada pasien. Meskipun menurut hasil rata-rata kepuasan pasien sudah dikatakan puas dimana pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah baik akan tetapi pihak rumah sakit harus menjaga dan meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Sungai Dareh,

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh termasuk dalam kategori puas. Berdasarkan nilai rata-rata dari kelima dimensi didapatkan persentase 82,51%. Dilihat dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek rawat jalan RSUD Sungai Dareh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Depkes. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Jakarta.
- [2] Hayaza Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2 (2), (2013).

- [3] Rizal, M. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli–September 2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- [4] Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC.
- [5] Sastroasmoro, S. 2008. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Jakarta: CV. Sagung seto. Hal. 313.
- [6] Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- [7] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- [8] Sugiyono. 2010. Stastistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [9] Kotler, dan Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12, jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- [10] Novaryantiin, S. Syahrida, D. A., dan Siti, A. 2018. Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Journal of Pharmacy, volume 1, page 22-26
- [11] Muhammad, D. Almasyhuri. Lusi, A. S. 2020. evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit sekarwangi cibadal kabupaten sukabumi. Jurnal ilmiah ilmu terapan universitas jambi. Vol 4, no 2, 174-186.
- [12] Adiyawati, R., Latifah, E., dan Hapsari, W.S. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Pukesmas Grabag. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis, Vol. 1, No 2, Februari 2016, Falkutas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- [13] Helni. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. 2015;17(2):01-08
- [14] Sari, A. Defri, A. Ismaul, H. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru Takengon. Jurnal Dunia Farmasi. Vol 4, No 1, 45-52.
- [15] Raising, R dan Susanti, E. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. Jurnal Mandala Pharmakon Indonesia. Vol 5, (31-37).