



Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika

Evaluation of patient satisfaction on pharmaceutical service in outpatient Anwar Medika Hospital

Khurin In Wahyuni, Rodhi Anshari, Novi Hartatik, Bella Fevi Aristia, Djelang Zainuddin Fickri
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Anwar Medika, Sidoarjo

ABSTRACT

Pharmaceutical service is an effort that can be used to create social welfare. The community expects the best possible pharmacy services in the drug distribution process. The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical services at the outpatient installation of Anwar Medika Hospital. The study was observational with survey method. Primary data were collected on 147 respondents. Respondents conducted by using purposive sampling. Respondents were patients who got pharmaceutical care in outpatient installation of Anwar Medika hospital. The research instrument used a likert scale answer type questionnaire. Data analysis was conducted using the community satisfaction index and Cartesian diagram. The results of the analysis using the community satisfaction index based on five dimensions showed that the reliability dimension has an average of 73.75, responsiveness 73.00, assurance 70.75, empathy 70.75 and tangible 73.75. Overall, respondent rate pharmaceutical services in outpatient installation of Anwar Medika hospital was satisfactory. The results of the Cartesian diagram analysis showed that there were 2 questions that were in I quadrant, namely related to the speed of pharmacy services in serving prescriptions (responsiveness dimension) and the number of seats sitting in the waiting room was sufficient (tangible dimension). This research can be concluded that the patients are satisfied with the pharmaceutical services at the Outpatient Installation of Anwar Medika Hospital. The assessment elements on the speed of prescription services and the number of waiting chairs need to be evaluated and improved to improve the quality of service and meet satisfaction on the dimensions of responsiveness and tangibles.

Keywords: *Evaluation; patient satisfaction; prescription service; quality of service*

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan farmasi yang sebaik mungkin dalam proses penyaluran obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi pada instalasi rawat jalan RS Anwar Medika. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan metode survey. Pengumpulan data primer dilakukan pada 147 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RS Anwar Medika. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan tipe jawaban skala likert. Analisis data dilakukan menggunakan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan diagram kartesius. Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat berdasarkan lima dimensi menunjukkan dimensi *reliability* memiliki rata-rata 73,75, *responsiveness* 73,00, *assurance* 70,75, *emphaty* 70,75 dan *tangible* 73,75 secara keseluruhan responden menilai pelayanan kefarmasian di rawat jalan RS Anwar Medika memuaskan. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan terdapat 2 pertanyaan yang berada pada kuadran I, yaitu terkait kecepatan pelayanan farmasi dalam melayani resep (dimensi *responsiveness*) dan jumlah kursi duduk diruang tunggu yang cukup (dimensi *tangible*). Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RS Anwar Medika. Unsur penilaian pada kecepatan pelayanan resep dan jumlah kursi tunggu perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pada dimensi *responsiveness* dan *tangible*.

Kata Kunci: Evaluasi; kepuasan pasien; pelayanan resep; mutu pelayanan

Korespondensi: Khurin In Wahyuni, Departemen Farmasi Komunitas, Prodi Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Anwar Medika, Jl. Raya by Pass Krian KM 33, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia, e-mail: khurinain87@gmail.com

PENDAHULUAN

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (1).

Di dalam PP No.51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian pada pasal 1 telah disebutkan bahwa salah satu pekerjaan kefarmasian yang harus dilakukan apoteker adalah pelayanan informasi obat (2). Terdapat dua tahap pelayanan resep, dimana pemberian informasi merupakan salah satu tahap pada proses pelayanan resep (3). Salah satu manfaat dari pemberian informasi adalah untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (4).

Pelayanan resep termasuk bagian dari pelayanan kefarmasian, jadi untuk mencapai mutu pelayanan kefarmasian yang baik maka mutu pelayanan resep juga harus baik. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan resep dengan standar yang berlaku untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Suatu pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lama pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (5)(2).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan adalah pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan. Konsep pengukuran kepuasan pasien ada beberapa macam antara lain kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, dan konfirmasi harapan. Lima dimensi mutu pelayanan yang perlu

diperhatikan yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), dan *Tangibles* (bukti langsung) (5).

Rumah Sakit Anwar Medika merupakan salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit tipe C yang berada di wilayah Sidoarjo. Berdasarkan informasi yang didapatkan bahwa Rumah Sakit Anwar Medika merupakan rumah sakit sebagai faskes tingkat 2 yang menampung rujukan dari faskes tingkat 1 (puskesmas, poliklinik, atau dokter pribadi). Pasien yang diteliti cukup banyak, sehingga resep yang ditampung di faskes tingkat 2 banyak dan mempengaruhi pemberian resep yang lama. Hal tersebut mengakibatkan pasien tidak puas. Uraian tersebut mendorong untuk dilakukan evaluasi kepuasan pelayanan resep di institusi Rumah Sakit Anwar Medika.

METODE

Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan etik dari komite etik RS Anwar Medika dengan nomor 637/RSAM/VII/2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 384 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks. Penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi pasien yang mendapatkan resep yaitu pasien yang berusia lebih dari 15 tahun, bersedia mengisi kuisioner, pasien yang mendapat resep dan mengambil obat di kamar obat atau di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Kriteria eksklusi yaitu pasien buta aksara dan pasien yang tidak dapat membaca tanpa alat bantu. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang item pertanyaannya menggunakan skala likert. Dan metode untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan resep menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.25 tahun 2004.

HASIL

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2020 di Rumah Sakit Anwar Medika. Pada penelitian ini terdapat kendala yaitu adanya virus Covid-19 sehingga mendapatkan sampel seadanya yaitu sebanyak 147 responden. Hasil penelitian disajikan dalam Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan, Tabel 2. Distribusi responden kategori kepuasan (harapan), dan Tabel 3. Distribusi responden kategori pelayanan resep (kenyataan).

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan (n=147)

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	79	53%
Perempuan	68	47%
Umur		
17-25	0	0%
26-35	3	2%
36-45	9	6%
46-55	81	55%
56-65	53	36%
> 65	1	1%
Pendidikan		
SD	86	59%
SMP	37	25%
SMA	24	16%

Tabel 2. Distribusi responden kategori kepuasan (harapan)

Kepuasan pasien	Rentang nilai	F	%
Rendah	< 106	0	0%
Sedang	106-117	126	86%
Tinggi	> 118	21	14%
Total		147	100%

Tabel 3. Distribusi responden kategori pelayanan resep (kenyataan)

Kepuasan Pasien	Rentang Nilai	F	%
Rendah	<79	11	7,48%
Sedang	79-93	127	87,75%
Tinggi	>93	7	4,77%
Total		147	100%

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah 147 orang pasien yang mendapatkan resep dan mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Anwar Medika. Berdasarkan data pada Tabel 1 diketahui bahwa pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 (47%) dan laki-laki sebanyak 79 (53%). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa jenis kelamin laki laki lebih banyak daripada perempuan. Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan, hal ini dikarenakan laki laki adanya masalah pekerjaan yang dilampirkan dengan perilaku merokok dan meminum alkohol yang diiringi dengan makanan yang tidak sehat.

Berdasarkan data pada pasien yang berusia 17-25 tahun sebanyak 0 (0%), 26-35 tahun sebanyak 3 (2%), 36-45 tahun sebanyak 9 (6%), 46-55 tahun sebanyak 81 (55%), 56-65 tahun sebanyak 53 (36%), dan > 65 tahun sebanyak 1 (1%). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa usia terbanyak yaitu responden yang berumur 46-55 tahun sebanyak 81 (55%) kategori usia lanjut. Hal ini karena mengindikasikan bahwa kenaikan umur atau usia mempengaruhi seseorang memakai jasa kesehatan, khususnya rumah sakit karena peningkatan usia cenderung memperlihatkan penurunan kesehatan. Semakin tua umur seseorang maka semakin banyak fungsi organ tubuh yang banyak mengalami gangguan atau masalah yang berdampak pada kebutuhan akan pemeliharaan kesehatannya (6).

Berdasarkan data pada Tabel 1 diketahui bahwa pasien berpendidikan SD sebanyak 86 (59%), SMP sebanyak 37 (25%), SMA sebanyak 24 (16%). Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pasien di Rumah Sakit Anwar Medika terbanyak adalah Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 86 orang dengan persentase mencapai 58%. Sedangkan tingkat pendidikan paling sedikit ialah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 24 orang dengan persentase hanya 16%. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap sesuatu. Pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi daya tangkap, pengalaman, informasi, sikap dan minat sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif (7).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep

Kepuasan Pasien merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan, sedangkan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (8). Kebutuhan pasien secara umum adalah kebutuhan terhadap akses layanan kesehatan, layanan yang tepat waktu, layanan komunikasi yang efektif dan efisien, layanan yang layak dan tepat, lingkungan yang aman serta penghormatan. Hal-hal tersebut yang berhubungan dengan kepuasan pasien (9).

Berdasarkan hasil pada tabel 2 dan 3 dapat diketahui distribusi tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan (apa yang diinginkan) dan kenyataan (apa yang diperoleh) dari suatu pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan berdasarkan harapan menunjukkan mayoritas responden memiliki harapan pada tingkat sedang yaitu sebanyak 126 reseponden (86%). Hasil yang sama ditunjukkan pada tingkat kepuasan berdasarkan kenyataan, dimana mayoritas responden berada pada tingkat kepuasan sedang, yaitu sebesar 127 responden (87,75%). Penilaian kuisisioner pelayanan kefarmasian dengan analisis IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap setiap dimensi bukti langsung (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Empathy*). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji yang sudah divalidasi, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Hasil kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di RS Anwar Medika menggunakan analisis IKM dapat terlihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Tingkat kepuasan responden berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dimensi	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	73,75	Puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	73,00	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	70,75	Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	70,75	Puas
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	73,75	Puas

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi kehandalan

Dimensi kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan kepada pasien. Berdasarkan data pada persepsi responden terhadap kehandalan dalam memberikan pelayanan nilai rata-rata IKM yaitu 73,75, yang masuk kategori B (puas). Pada pernyataan nomor 7 tenaga farmasi mencocokkan kembali nama pasien saat menyerahkan resep responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,92. Pada pernyataan nomor 8 obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,82. Pada pernyataan nomor 9 penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep dengan nilai sebesar 2,97. Pada pernyataan nomor 10 pelayanan resep di instalasi farmasi buka 24 jam responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,92. Pada pernyataan nomor 11 tenaga farmasi memberikan informasi tentang penggunaan obat responden rata-rata memberikan nilai sebesar 3,03. Pada pernyataan nomor 12 tenaga farmasi memberikan informasi tentang penyimpanan obat responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,80.

Pada dimensi kehandalan kategori pernyataan nomor 12 tenaga farmasi memberikan informasi tentang penyimpanan obat memiliki nilai terendah, hal ini dikarenakan petugas kefarmasian di rumah sakit anwar medika hanya menyampaikan cara penggunaan saja tanpa menjelaskan penyimpanan obat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Helni (2015) dimana pada penelitian tersebut responden tidak puas karena responden

belum mendapatkan informasi tentang cara penyimpanan obat (10). Cara penyimpanan harus diketahui oleh pasien karena penipisan. Dapat mempengaruhi stabilitas dan efektifitas obat yang nanti dapat berdampak pada kualitas obat. Penyimpanan yang benar adalah dengan menghindari obat dari sinar matahari langsung, terlindung dari cahaya, kelembapan dan suhu.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi ketanggapan

Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan bersifat dinamis, hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi (7). Berdasarkan data pada persepsi responden terhadap ketanggapan dalam memberikan pelayanan pada dimensi ini memiliki rata-rata IKM sebesar 73,00 atau masuk kategori B yaitu puas. Pada kategori pernyataan nomor 1 tenaga farmasi selalu tanggap ketika pasien datang membawa resep rata-rata memberikan nilai sebesar 3,03, pada kategori pernyataan nomor 2 tenaga farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resep rata-rata responden memberikan nilai sebesar 3,02, pada kategori pernyataan nomor 3 tenaga farmasi selalu tanggap ketika pasien bertanya mengenai obat responden memberikan nilai rata-rata sebesar 2,95, pada pernyataan nomor 4 tenaga farmasi selalu ada sesuai jadwal (instalasi farmasi tidak pernah kosong kaetika pasien butuh obat) responden memberikan nilai rata-rata sebesar 2,89, Pada kategori pernyataan nomor 5 kecepatan pelayanan resep di Instalasi Rumah Sakit rata-rata responden memberikan nilai sebesar 2,86, dan pada pernyataan nomor 6 tenaga farmasi bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik rata-rata reponden memberikan nilai rata sebesar 2,91.

Pada dimensi ketanggapan kategori pernyataan nomor 5 kecepatan pelayanan resep di Instalasi Rumah Sakit memiliki nilai terendah, Hal ini dikarenakan banyaknya resep membuat kurangnya kecepatan pelayanan resep oleh petugas farmasi. Penelitian ini

sejalan dengan penelitian Arifiyanti dkk (2017) dimana pada penelitian tersebut responden tidak puas pada pengambilan obat pada penelitian tersebut cukup lama sehingga menyebabkan responden tidak puas (11).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi jaminan

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pasien terbebas dari risiko (5). Berdasarkan data pada persepsi responden terhadap jaminan dalam memberikan pelayanan memiliki rata-rata IKM 70,75, termasuk dalam nilai interval B yang artinya puas. Pada pernyataan nomor 13 tempat pelayanan resep tampak bersih dan nyaman responden rata-rata memberikan nilai 2,90. Pada pernyataan nomor 14 obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,89. Pada pernyataan nomor 15 tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai resep dokter responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,79. Pada pernyataan nomor 16 terciptanya suasana aman dan tenang di tempat pelayanan resep, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,77. Pada pernyataan nomor 17 tenaga farmasi mengkonfirmasi kembali penjelasan obat yang telah diberikan kepada pasien, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,74. Pada pernyataan nomor 18 Tenaga farmasi memastikan kebenaran obat yang telah diterima pasien responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,97.

Pada pernyataan nomor 17 Tenaga farmasi mengkonfirmasi kembali penjelasan obat yang telah diberikan kepada pasien dan memiliki nilai terendah, Hal ini dikarenakan banyaknya pasien sehingga petugas tidak memiliki waktu untuk mengulang informasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Helni (2015) dimana pada penelitian tersebut penjelasan yang sudah diberikan pasien tidak dikonfirmasi kembali (10). Pengorfirmasian kembali penjelasan yang telah diberikan petugas kefarmasian sangat penting hal ini untuk mengetahui pemahaman pasien terhadap penjelasan

petugas terkait cara penggunaan obat dan aturan waktu pemakaian obat (12).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi empati

Dimensi empati (*Empathy*) merupakan dimensi yang dapat menunjukkan suatu kemampuan untuk memberi perhatian kepada pasien sehingga dapat memahami masalah-masalah pasien secara mendalam. Berdasarkan data pada persepsi responden terhadap empati dalam memberikan pelayanan resep pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata IKM adalah 70,75 yang masuk kategori pada nilai interval B yang artinya puas. Pada kategori pernyataan nomor 19 Tenaga farmasi memberikan pelayanan resep tanpa memandang status pasien, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,93. Pada kategori pernyataan nomor 20 Tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,84. Pada kategori pernyataan nomor 21 Tenaga farmasi mendengarkan pertanyaan pasien dengan sabar, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,71. Pada kategori pernyataan nomor 22 Komunikasi pasien dengan tenaga farmasi berjalan dengan baik, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,81. Pada kategori pernyataan nomor 23 Tenaga farmasi memberikan pelayanan resep dengan sopan dan ramah, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,70. Pada kategori pernyataan nomor 24 Tenaga farmasi bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik jika pasien belum paham responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,87.

Pernyataan nomor 23 terendah pada dimensi ini diperoleh pada pernyataan Tenaga farmasi memberikan pelayanan resep dengan sopan dan ramah. Pernyataan ini rendah dikarenakan resep di anwar medika terlalu banyak dan menumpuk. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arifiyanti (2017) dimana pada penelitian tersebut responden menyatakan tidak puas karena tingkat keramahan di rumah sakit tersebut kurang baik, hal

tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti pekerjaan yang menumpuk (11).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep pada dimensi bukti langsung

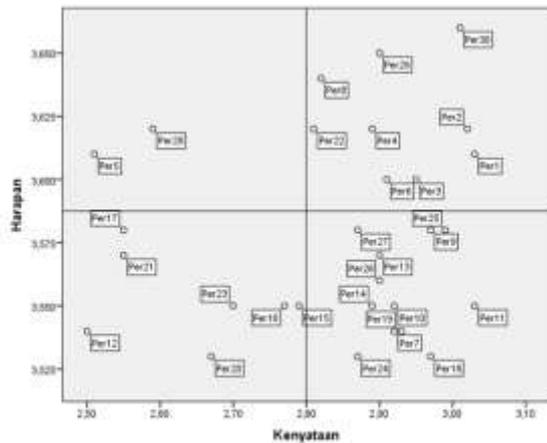
Dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan bagian dari penampilan pelayanan yang dilihat secara langsung oleh pasien seperti ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana, dan penampilan petugas. Berdasarkan data pada persepsi responden terhadap bukti langsung dalam memberikan pelayanan resep pada dimensi ini diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 73,75 atau masuk kategori B yang artinya puas. Pada kategori pernyataan nomor 25 Tenaga farmasi berpenampilan bersih dan rapi, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,99. Pada kategori pernyataan nomor 26 Tenaga farmasi menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,90. Pada kategori pernyataan nomor 27 Tempat pelayanan resep terlihat bersih, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,87. Pada pernyataan nomor 28 Instalasi memiliki tempat duduk yang cukup, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,86. Pada kategori pernyataan nomor 29 Kebersihan dan kenyamanan di instalasi farmasi, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 2,90. Pada kategori pernyataan nomor 30 Penulisan etiket jelas dan mudah dibaca pasien, responden rata-rata memberikan nilai sebesar 3,01. Pada penelitian ini

Pernyataan nomor 28 terendah pada dimensi ini diperoleh Instalasi memiliki tempat duduk yang cukup. Pernyataan ini rendah dikarenakan banyaknya pasien di instalasi rawat jalan dimana ada beberapa pasien yang menunggu obat dengan berdiri, hal tersebut membuat beberapa pasien tidak puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari dan Abdulah (2018) dimana pada penelitian tersebut pernyataan tempat duduk yang berada di rumah sakit memiliki kategori kurang puas, hal ini dikarenakan pada saat menunggu penyiapan obat jumlah kursi yang tidak mencukupi

sehingga responden tidak puas pada pernyataan kenyamanan (13).

Analisis diagram kartesius

Analisis ini disajikan dalam bentuk matriks antara harapan responden dengan kinerja yang didapatkan. Matriks tersebut menggambarkan empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata harapan dan kinerja seperti yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram kartesius tingkat kepuasan

Fungsi dari kuadran ini adalah untuk melihat skala prioritas yang harus menjadi perhatian pengelola dari suatu pelayanan kefarmasian berdasarkan nilai harapan dan kinerja, sehingga nantinya dapat menjadi rekomendasi bagi pengelola rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya.

Menurut Rangkuti (2006), setiap kuadran memiliki fungsinya masing-masing. Kuadran I yang berisi faktor-faktor penting menurut responden, namun kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan sehingga ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Kuadran II berisi faktor-faktor penting menurut responden dan kinerja pelayanan yang dirasakan sudah cukup memenuhi harapan, sehingga kuadran ini perlu dipertahankan. Kuadran III merupakan kuadran menurut pasien berisi faktor-faktor kurang penting namun kinerja pelayanannya jelek pelayanannya yang dihasilkan cukup baik, sehingga pihak pengelola tidak perlu untuk memprioritaskan peningkatan kualitas

pelayanan (prioritas rendah). Selanjutnya, Kuadran IV yang berisi faktor-faktor kurang penting menurut responden, namun kinerja yang dihasilkan terlalu berlebihan (7).

Pada kuadran I terdiri atas pernyataan 5 yang berbunyi kecepatan pelayanan resep di instalasi rumah sakit, pernyataan 28 yang berbunyi instalasi memiliki tempat duduk yang cukup.

Pada kuadran II terdiri atas pernyataan 1 yang berbunyi tenaga farmasi selalu tanggap ketika pasien datang membawa resep, pernyataan 3 yang berbunyi tenaga farmasi selalu tanggap ketika pasien bertanya mengenai obat, pernyataan 6 yang berbunyi tenaga farmasi bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik, pernyataan 2 yang berbunyi tenaga farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resep, pernyataan 4 yang berbunyi tenaga farmasi selalu ada sesuai jadwal, pernyataan 22 yang berbunyi komunikasi pasien dengan tenaga farmasi berjalan dengan baik, pernyataan 8 yang berbunyi obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi, pernyataan 29 yang berbunyi kebersihan dan kenyamanan di instalasi farmasi, dan pernyataan 30 yang berbunyi penulisan etiket jelas dan mudah dibaca pasien.

Pada kuadran III pernyataan 17 yang berbunyi tenaga farmasi mengkonfirmasi kembali penjelasan obat yang telah diberikan kepada pasien, pernyataan 21 yang berbunyi tenaga farmasi mendengarkan pertanyaan pasien dengan sabar, pernyataan 23 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan pelayanan resep dengan sopan dan ramah, pernyataan 16 yang berbunyi terciptanya suasana yang aman dan tentram, pernyataan 15 yang berbunyi tenaga farmasi menyerahkan obat sesuai resep dokter. Pernyataan 12 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan informasi tentang cara pemakaian dan penyimpanan obat, dan pernyataan 20 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.

Pada kuadran IV pernyataan 25 yang berbunyi tenaga farmasi berpenampilan bersih dan rapi, pernyataan

27 yang berbunyi tempat pelayanan resep terlihat bersih, pernyataan 9 yang berbunyi penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep, pernyataan 26 yang berbunyi tenaga farmasi menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, pernyataan 13 yang berbunyi tempat pelayanan resep tampak bersih dan nyaman, pernyataan 14 yang berbunyi obat yang diserahkan dalam kondisi baik, pernyataan 19 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan pelayanan resep tanpa memandang status pasien, pernyataan 10 yang berbunyi pelayanan resep di instalasi farmasi buka 24 jam, pernyataan 11 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan informasi tentang kegunaan obat, pernyataan 7 yang berbunyi tenaga farmasi mencocokkan kembali nama pasien saat menyerahkan resep, pernyataan 24 yang berbunyi tenaga farmasi memberikan pelayanan resep dengan sopan dan ramah, dan pernyataan 18 yang berbunyi tenaga farmasi memastikan kebenaran obat yang telah diterima pasien.

SIMPULAN

Kepuasan pasien pada pelayanan resep di Rumah Sakit Anwar Medika Sidoarjo yaitu pada dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung termasuk dalam kategori B yaitu puas. Namun ada beberapa pernyataan yang tidak sesuai dengan harapan pasien dengan kinerja petugas yang menurut pasien penting namun petugas belum maksimal dalam memberikan pelayanan.

SARAN

Kualitas pelayanan resep di Rumah Sakit Anwar Medika yang perlu ditingkatkan yaitu tentang kecepatan pelayanan resep, memberikan informasi tentang penyimpanan obat, mengkonfirmasi kembali penjelasan obat yang telah diberikan kepada pasien, memberikan pelayanan resep sopan dan ramah serta memberikan tempat duduk yang cukup bagi pasien. Pada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai puas, sebaiknya tetap mempertahankan predikat tersebut, terlebih bisa

meningkatkan kualitas pelayanan menjadi baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2009.
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. 2014. p. 1–73.
4. Putu fitria dan ni. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016 (Patient Satisfaction Level on Pharmaceutical Service in Klungkung General Hospital in 2016) Fitria Megawati*, Ni Putu Udayana Antari*. *medicamento*. 2016;3(2):121–5.
5. Alyani D. Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga. 2017.
6. Siti Nur Kholifah. Keperawatan Gerontik. 2016.
7. Rangkuti F. Measuring customer satisfaction : gaining customer relationship strategy = Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN [Internet]. Gramedia Pustaka Utama. 2002 [cited 2022 Jan 18]. Available from: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=616803>
8. Ernawati, Supriyanto. Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan. Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan. Universitas Airlangga; 2019.
9. Tjiptono F. Strategi pemasaran [Internet]. Andi Ofset. 1995 [cited 2022 Jan 18]. Available from: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=309878>
10. Helni. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. *J Penelit Univ Jami Seri Hum*. 2017;17(51).
11. Arifiyanti; Ald. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo*. 2017;6(1):5–9.
12. Andriani, Rosi Maya; Wahyuni, Khurin In; Anindita PR. Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. 2019;2(1): 88–96.
13. Sari Sp, Abdulah R. Survei Kepuasan Pelanggan Farmasi Poliklinik Di Rumah Sakit Di Indonesia. *Farmaka [Internet]*. 2018;16(2):71–9. Available From: [Http://Jurnal.Unpad.Ac.Id/Farmaka/Article/Vi ew/17928](http://Jurnal.Unpad.Ac.Id/Farmaka/Article/Vi ew/17928)