

Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang

Meyske Manapode^{1*}, Randy Tampa'i¹, Douglas Pareta¹, Selvana Tulandi²

¹Program Studi Farmasi, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

² Program Studi Biologi, Universitas Kristen Indonesia Tomohon

*Penulis Korespondensi : meyske.manapode@yahoo.com

Diterima tanggal : 2 Februari 2021; Disetujui tanggal : 25 April 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana penelitian dilakukan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat dengan mengumpulkan data angket atau kuesioner dari pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ Prof. Dr. V.L.Ratumbusang. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi (IFRS) RSJ Prof. Dr. V.L.Ratumbusang pada bulan Pebruari 2020 dengan jumlah responden 95 orang. Hasil penelitian evaluasi kepuasan pada pelayanan kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang secara keseluruhan adalah 70% berada dalam kategori puas, artinya pelayanan kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang dari hasil evaluasi sudah memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini dapat dilihat pada capaian nilai kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : Dimensi Keandalan nilai kepuasan pasien sebesar 67,37%, Dimensi Ketanggapan 69,74 % , Dimensi Jaminan 70,16 % , Dimensi Empati 70,53 % dan dimensi Penampilan 72,21%.

Kata kunci: Evaluasi, Kepuasan, Pelayanan, Kefarmasian

ABSTRACT

The aims of this research is to determine the level of patient satisfaction in pharmacy services at . Mental Hospital Pharmacy Installation. Prof. Dr. V. L. Ratumbusang. This type of this research is a qualitative descriptive study in which research is conducted to describe or describe a situation in a community or community by collecting questionnaire data or questionnaires from patients who receive pharmaceutical services at the Pharmacy Installation Prof. Dr. V.L.Ratumbusang. This research was conducted at the Pharmacy Installation (IFRS) Prof. Dr. V. L. Ratumbusang in February 2020 with 95 respondents. The results of the evaluation of satisfaction research in pharmaceutical services at Prof. Dr. V.L. Ratumbusang as a whole is 70% in the satisfied category, meaning that pharmacy services at Mental Hospital Prof. Dr. V.L. Ratumbusang from the evaluation results have given satisfaction to the patient. This can be seen in the achievement of patient satisfaction values based on 5 dimensions of service quality, namely: Reliability Dimensions of patient satisfaction values of 67.37%, Responsibility Dimensions 69.74%, Guarantee Dimensions 70.16%, Empathy Dimensions 70.53% and Appearance dimensions 72.21%.

Keywords: Evaluation, satisfaction, pharmacy services

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Paradigma lama tentang pelayanan kefarmasian yang hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi kini telah berubah menjadi pelayanan secara menyeluruh serta mengacu kepada asuhan kefarmasian yang merupakan tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam pekerjaan kefarmasian dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Evaluasi bermanfaat untuk mengetahui bagaimana implementasi suatu sistem telah dijalankan, yang berguna untuk peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan [1]. Evaluasi kepuasan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu : kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), sikap peduli (*empathy*) dan bukti fisik atau penampilan (*tangible*).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Prof Dr VL. Ratumbusang merupakan suatu unit atau bagian di rumah sakit yang menjadi tempat penyelenggaraan pekerjaan dan pelayanan kefarmasian untuk pasien rawat inap dan rawat jalan bagi peserta pengguna jaminan kesehatan nasional (ASKES, BPJS dan KIS) serta pasien umum, harus mampu melayani kebutuhan obat pasien secara merata dan terjangkau. Hal ini sesuai dengan fungsi dan tujuan dari Rumah Sakit Jiwa (RSJ) yaitu sebagai pelaksana pelayanan kesehatan jiwa dan rehabilitasi kesehatan jiwa masyarakat yang ada di Sulawesi Utara. Menurut pengamatan peneliti ada beberapa masalah terkait pelayanan kefarmasian seperti kecepatan pelayanan resep, waktu tunggu untuk obat racikan yang masih dikeluhkan oleh pasien yang berdomisili jauh atau di luar kota Manado, masih ada resep obat yang harus di beli di apotik lain, pemanggilan nomor antrian pasien yang kurang jelas terdengar oleh pasien atau keluarganya karena suara kendaraan yang bising dan tidak ada alat peneras suara sehingga terkesan petugas farmasi kurang ramah, pada hari – hari tertentu

karena banyaknya pasien menunggu pengambilan obat untuk proses penyerahan obat dalam komunikasi, edukasi dan pemberian informasi obat tidak bisa dilakukan secara maksimal sehingga terkesan petugas farmasi kurang peduli...

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Alat yang digunakan yaitu : alat tulis menulis, laptop, kalkulator dan kamera sebagai alat dokumentasi.

Bahan yang digunakan yaitu : lembar kuesioner untuk pasien

Prosedur Pelaksanaan Penelitian

- a. Melakukan observasi di RSJ Prof.Dr.V.L.Ratumbusang.
- b. Penentuan maksud penelitian
- c. Penelusuran literature yang menunjang penelitian
- d. Menghubungi responden setelah mendapatkan ijin dari Kepala IFRS RSJ Prof.Dr.V.L.Ratumbusang, peneliti memperkenalkan diri kepada responden serta menjelaskan tujuan dari penelitian yang dilakukan.
- e. Peneliti membagikan lembar kertas kuesioner kepada responden, melakukan wawancara singkat untuk mengetahui kriteria inklusi responden sebagai sumber data. Data yang akan diambil adalah nama pasien, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan alamat tempat tinggal. Untuk setiap butir pertanyaan tentang tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien maka peneliti memberi penjelasan sebagai berikut :
 - 1) Angka 5 = skor untuk jawaban sangat puas
 - 2) Angka 4 = skor untuk jawaban puas
 - 3) Angka 3 = skor untuk jawaban cukup puas
 - 4) Angka 2 = skor untuk jawaban kurang puas
 - 5) Angka 1 = skor untuk jawaban tidak puas.
- f. Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan oleh peneliti.

g. Data yang diperoleh ditabulasi kemudian dihitung persentasenya berdasarkan Skala Likert, disajikan secara narasi.

Analisis Data

Kegiatan pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Scoring adalah pemberian nilai atau penentuan skor berupa angka pada jawaban pertanyaan. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden, yaitu : Untuk jawaban sangat puas mendapat skor 5
- 2) Untuk jawaban puas mendapat skor 4
- 3) Untuk jawaban cukup puas mendapat skor 3
- 4) Untuk jawaban kurang puas mendapat skor 2
- 5) Untuk jawaban tidak puas mendapat skor 1.

Selanjutnya menentukan skor ideal (skor kriteria)

- a. Tabulating adalah pengumpulan data atas jawaban responden secara teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan dengan

persentase masing-masing pertanyaan perdimensi menggunakan rumus [2], yaitu :

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu faktor penentu kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima berdasarkan 5 dimensi yaitu : Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Penampilan (*Tangible*). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dari kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*).

Kehandalan merupakan kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan data pengisian kuesioner dari 95 responden, maka tingkat kepuasan yang diperoleh pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*).

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan obat	323	475	68 %	Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	301	475	63,3 %	Puas
3	Prosedur dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit	323	475	68 %	Puas
4	Petugas farmasi selalu siap membantu	333	475	70 %	Puas
TOTAL		1280	1900	67,37 %	Puas

Pada dimensi pertama yaitu kehandalan terdiri dari 4 pertanyaan. bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di IFRS RSJ Prof.Dr.VL.Ratumbusang, diperoleh hasil sebagai berikut : kecepatan dan ketepatan pelayanan obat (68%) dengan kategori puas tetapi unsur ini perlu

diperhatikan karena ada 7 responden yang menyatakan kurang puas pada kecepatan pelayanan obat racikan atau sebesar 7,3% dan ada 43 responden atau sebesar 45% yang menyatakan cukup puas. Dari hasil wawancara 7 responden yang kurang puas dengan kecepatan pelayanan obat racikan disebabkan tempat tinggalnya jauh sehingga

bagi mereka waktu itu sangat penting. Dari pengamatan peneliti hal ini juga disebabkan karena alat elektrik penghancur tablet cuma ada 1 buah sehingga tidak maksimal jika jumlah permintaan resep racikan banyak. Obat tersedia dengan lengkap (63,3%) kategori puas, unsur ini perlu mendapatkan perhatian karena ada 17 responden (lihat lampiran halaman 51) atau sekitar 18% menyatakan kurang puas dengan ketersediaan obat dan ada 45 responden atau sebesar 47% yang menyatakan cukup puas. Dari wawancara 17 responden yang kurang puas dengan ketersediaan obat itu disebabkan sudah lebih dari 2 kali berobat selalu ada resep yang obatnya kosong sehingga harus dibeli di apotik lain yang ternyata juga tidak menyediakan obat tersebut. Sedangkan 45 responden yang menyatakan cukup puas dengan ketersediaan obat itu karena tidak selalu menerima resep yang obatnya kosong walaupun ada obat yang kosong jika dibeli di apotik lain masih tersedia. Prosedur dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit (68%) dalam kategori puas, Petugas farmasi selalu siap membantu (70%) dalam kategori puas. Tingkat kepuasan rata-rata pada dimensi ini sebesar 67,37% atau berada dalam kategori puas, artinya pelayanan

kefarmasian di RSJ Prof.Dr.VL.Ratumbusang pada dimensi ini dapat memuaskan pasien. Dari hasil evaluasi kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian maka dimensi kehandalan ini sudah sesuai dengan [3] tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dalam pasal 4 yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian yang baik. Hal ini sesuai juga dengan hasil penelitian dari [4] yang dilakukan di Rumah Sakit Katolik Surabaya yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan resep dan ketersediaan obat berpengaruh terhadap minat kembali pasien untuk menebus resep obat.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).

Ketanggapan adalah kemampuan petugas farmasi untuk cepat tanggap pada masalah yang dihadapi pasien terkait obat atau pengobatan. Berdasarkan data hasil kuesioner responden maka tingkat kepuasan yang diperoleh pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*).

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas farmasi cepat tanggap pada keluhan pasien	337	475	71 %	Puas
2	Pasien mendapat informasi yang jelas/dimengerti	342	475	72 %	Puas
3	Petugas farmasi mampu menyelesaikan masalah obat	312	475	65,6 %	Puas
4	Petugas farmasi berkomunikasi baik dengan pasien	334	475	70,3 %	Puas
TOTAL		1325	1900	69,74 %	Puas

Pada dimensi ketanggapan semua pertanyaan mendapatkan hasil puas dari pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 69,74%. Kepuasan pasien pada dimensi ini terkait dengan petugas farmasi cepat tanggap pada keluhan pasien (71%)

hal ini karena petugas farmasi sudah berpengalaman menghadapi pasien, pasien mendapatkan informasi yang jelas dan dimengerti (72%), petugas farmasi mampu menyelesaikan masalah obat (65,6%), petugas farmasi berkomunikasi baik dengan pasien

(70,3%) hal ini karena petugas farmasi memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Dari pengamatan peneliti capaian kepuasan rata-rata (69,74%) dalam kategori puas pada dimensi ini belum maksimal karena pada saat penyerahan obat untuk pemberian informasi dan edukasi obat tidak selalu didampingi oleh Apoteker terutama pada shift sore dan shift malam kebanyakan dilakukan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Penyerahan obat dengan proses komunikasi, pemberian informasi dan edukasi obat yang dilakukan oleh Apoteker hanya pada shift pagi. Menurut peneliti jika shift sore dan shift malam juga didampingi oleh Apoteker maka hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini bisa saja lebih dari puas atau sangat puas

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*).

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan kepercayaan dan kepastian kepada pasien.. Dalam pelayanan farmasi hal ini meliputi : pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga farmasi, obat yang diberikan terjamin kualitasnya, obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter, tenaga farmasi selalu melayani dengan baik dan sopan. Berdasarkan data hasil kuesioner responden maka tingkat kepuasan yang diperoleh pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*).

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas farmasi memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	333	475	70 %	Puas
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	337	475	71 %	Puas
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	328	475	69 %	Puas
4	Petugas farmasi selalu sopan terhadap pasien	335	475	70,5 %	Puas
TOTAL		1333	1900	70,16 %	Puas

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dari semua pertanyaan yang ada didapatkan hasil puas dari pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 70,16%. Untuk petugas farmasi memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja (70%), hal ini karena petugas farmasi yang ada di RSJ Prof.Dr.VL.Ratumbusang sudah bekerja bertahun-tahun artinya mereka sudah berpengalaman dalam pelayanan dan pekerjaan kefarmasian di rumah sakit serta memiliki tingkat pendidikan yaitu S2, S1 dengan profesi Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian Diploma tiga (D3) yang dalam kesehariannya bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing yang sudah

ditetapkan oleh Kepala Instalasi Farmasi. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya (71%), Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta (69%), hal ini karena pada saat proses penerimaan obat, penyimpanan obat dan pengeluaran obat dari gudang obat ke tempat pelayanan (apotik) selalu dilihat tanggal, bulan, tahun kadaluarsa, bentuk perubahan fisik obat atau perubahan warna obat dan sebelum obat diserahkan ke pasien selalu dilakukan *double chek* oleh petugas farmasi disertai pemberian edukasi dan informasi tentang obat.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan petugas farmasi untuk peduli dan memberikan perhatian tulus serta memahami kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan data hasil kuesioner responden maka tingkat kepuasan yang diperoleh pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 4.

Pada dimensi Empati (*Empathy*) semua pertanyaan didapatkan hasil puas dari pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 70,53%. Untuk Petugas farmasi memberikan perhatian pada keluhan pasien (70,3%) dari wawancara ternyata pasien puas karena diberi kesempatan bertanya tentang obat atau pengobatan yang mereka terima.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas farmasi memberikan perhatian pada keluhan pasien	334	475	70,3%	Puas
2	Petugas farmasi melayani pasien tanpa membedakan status sosial	333	475	70 %	Puas
3	Petugas farmasi ramah dan penuh perhatian dalam konsultasi dan pemberian informasi obat kepada pasien	333	475	70 %	Puas
4	Pasien merasa aman selama menunggu obat	340	475	71,5 %	Puas
TOTAL		1340	1900	70,53 %	Puas

Petugas farmasi melayani pasien tanpa membedakan status sosial (70%) dalam hal ini pasien puas karena petugas farmasi melayani sesuai dengan urutan nomor antrian, tidak mendahulukan pegawai atau pejabat. Petugas farmasi ramah dan penuh perhatian dalam konsultasi dan pemberian informasi obat kepada pasien (70%), Pasien merasa aman selama menunggu obat (71,5%). Hal ini karena ada petugas keamanan yang berjaga 1 x 24 jam. Hasil penelitian dengan pendapat yang sama dilakukan di Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta yang menyatakan bahwa keramahan petugas pelayanan memiliki hubungan positif dengan minat kembali pasien untuk menebus resep obat [5] dalam hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Medan menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara

keramahan petugas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan (*Tangible*).

Penampilan atau bukti fisik (*Tangible*) adalah wujud kenyataan fisik yang langsung dirasakan oleh pasien yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi. Pada pelayanan farmasi hal ini meliputi : lokasi apotik yang mudah dijangkau, apotik terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu dan tenaga farmasi berpakaian bersih dan rapi. Berdasarkan data hasil kuesioner responden maka tingkat kepuasan yang diperoleh pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan (*Tangible*).

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Apotik terlihat bersih dan rapi	342	475	72%	Puas
2	Lokasi apotik mudah dijangkau	366	475	77%	Puas
3	Petugas farmasi berpakaian rapi	340	475	71,5 %	Puas
4	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	323	475	68 %	Puas
TOTAL		1372	1900	72,21 %	Puas

Pada dimensi Penampilan (*Tangible*) semua pertanyaan yang ada didapatkan hasil puas dari pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 72,21%. Persentase tertinggi yaitu pada lokasi apotik mudah dijangkau (77%). Hal ini dinyatakan oleh 76 responden yang berdomisili di Manado, Minahasa Selatan, Minahasa dan Minahasa Utara. Pernyataan cukup puas pada lokasi apotik yang mudah dijangkau, diperoleh dari jawaban hasil kuesioner 19 responden yang berdomisili di Gorontalo, Bolaang Mongondow serta daerah kepulauan Sangihe dan Sitaro. Hal ini sesuai dengan pernyataan [6] bahwa kemudahan akses sarana kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Apotik terlihat bersih dan rapi (72%), petugas farmasi berpakaian rapi (71,5%). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Denise *et al* (2016) pada RSU Prof R.D. Kandou Manado untuk pertanyaan petugas farmasi berpakaian rapi memperoleh nilai kepuasan sebesar 89%. Hal ini membuktikan bahwa penampilan petugas

kesehatan atau petugas farmasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Persentase terendah pada dimensi ini yaitu kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu (68%) dalam kategori puas karena ruang tunggu pasien bersih walaupun tidak terlalu luas.

Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbuang.

Dari hasil jawaban kuesioner yang diedarkan kepada 95 responden untuk mengukur kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbuang maka secara keseluruhan diperoleh data skor untuk setiap dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi penampilan atau bukti fisik dapat dilihat pada tabel 6 dan grafik 1.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbuang.

No	Dimensi	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Kategori
1	Kehandalan	1280	1900	67,37 %	Puas
2	Ketanggapan	1325	1900	69,74 %	Puas
3	Jaminan	1333	1900	70,16 %	Puas
4	Empati	1340	1900	70,53 %	Puas
5	Penampilan	1372	1900	72,21 %	Puas
TOTAL		6650	9500	70 %	Puas

Berdasarkan data jawaban hasil kuesioner dari 95 responden maka secara keseluruhan diperoleh nilai total rata-rata persentase kepuasan pasien sebesar 70% dalam kategori puas. Dimensi Kehandalan secara keseluruhan kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas dengan persentase 67,37 % tetapi pada indikator obat tersedia dengan lengkap perlu mendapatkan perhatian khusus sebab masih terdapat responden yang menyatakan kurang puas. Dari pengamatan peneliti kekosongan obat yang masih sering terjadi di instalasi farmasi RSJ Prof Dr V.L.Ratumbusang disebabkan karena proses pengadaan obat harus melalui Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara mengingat RSJ Prof Dr V.L.Ratumbusang hanyalah sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) selanjutnya belum ada system atau program khusus secara komputerisasi yang bisa memantau stok obat, masa kadaluarsa obat seperti di apotik swasta sehingga apabila ada obat yang habis langsung terlihat pada system komputer. Kecepatan waktu pelayanan obat perlu adanya perbaikan juga karena masih ada responden yang kurang puas dengan waktu tunggu obat racikan. Dari pengamatan peneliti kecepatan waktu pelayanan obat menjadi lambat karena sesuai standar operasional prosedur yang ada setiap resep yang masuk sebelum obatnya disiapkan harus di *entry* dulu di komputer. Untuk obat racikan waktu tunggunya menjadi lama karena hanya ada 1 alat penghancur tablet elektrik sehingga tidak maksimal jika permintaan resep racikan banyak.

Dimensi Ketanggapan secara keseluruhan kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas dengan persentase 69,74%. Menurut peneliti

capaian nilai ini belum maksimal karena pada shift sore dan shift malam untuk proses penyerahan obat dalam pemberian edukasi dan informasi tentang obat atau pengobatan pasien belum dilakukan oleh Apoteker.

Dimensi Jaminan secara keseluruhan kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas dengan persentase 70,16 %. Menurut pengamatan peneliti hal ini bisa tercapai karena sumber daya manusia yaitu tenaga kefarmasiannya memiliki tingkat pendidikan, pengalaman dalam bekerja, keterampilan dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya setiap hari.

Dimensi Empati secara keseluruhan kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas dengan persentase 70,53 %. Dari pengamatan peneliti hal ini bisa tercapai karena tenaga farmasi yang ada di RSJ Prof Dr. V.L.Ratumbusang bekerja dengan hati nurani yang tulus, adil dengan memperhatikan dan mengutamakan keselamatan pasien.

Dimensi Penampilan secara keseluruhan merupakan dimensi dengan capaian nilai kepuasan pasien tertinggi yaitu sebesar 72,21%. Meskipun masih ada 19 responden yang menyatakan cukup puas dengan lokasi apotik yang mudah dijangkau dan kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu. Dari pengamatan peneliti dan data hasil kuesioner responden yang menyatakan cukup puas dengan lokasi apotik yang mudah dijangkau adalah mereka yang berdomisili di daerah kepulauan atau di luar kota Manado.



Grafik 1. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian evaluasi kepuasan pada pelayanan kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang secara keseluruhan adalah 70% berada dalam kategori puas, artinya pelayanan kefarmasian di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang dari hasil evaluasi sudah memberikan kepuasan kepada

pasien. Hal ini dapat dilihat pada capaian nilai kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : Dimensi Kehandalan nilai kepuasan pasien sebesar 67,37%, Dimensi Ketanggapan 69,74 % , Dimensi Jaminan 70,16 % , Dimensi Empati 70,53 % dan dimensi Penampilan 72,21%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tamba'i, R., Satibi, Pamudji, G. 2012. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Farmasi Ditinjau dari Persepsi Pengguna di Rumah Sakit Immanuel. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Bandung. Vol 2, No. 3. Hal. 178-185.
- [2] Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. PT. Alfa Beta. Bandung
- [3] Anonim, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- [4] Harjono H., Soepangkat BO, 2011. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAOLO* Surabaya Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS, Surabaya. Diakses pada tanggal 12 Pebruari 2020.
- [5] Saragih, R., Lubis, N ., Sutatningsih, R, 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Diakses tanggal 13 Pebruari 2020
- [6] Pohan SI, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta