

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDEKAR OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN DI
MASA PANDEMI
COVID-19 RSUD KOTA MADIUN**

Alvintia Indira C. L. ⁽¹⁾ | Novi Ayuwardani ⁽¹⁾ | Hendri Harianto ⁽¹⁾

S1 Farmasi, STIKES Bhakti Husda Mulia Madiun, Madiun

*Koresponden Penulis : Alvintyaindira99@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan pendekar obat. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pendekar obat pada pasien rawat di masa pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun terhadap dimensi Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Metode yang digunakan adalah metode penelitian *Cross Sectional* dengan teknik *Purposive sampling* menggunakan sebanyak 100 pasien rawat jalan di RSUD Kota Madiun. Pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuisioner yang telah diuji Validitas dan uji Reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan pendekar obat diketahui pada dimensi kehandalan pasien merasa puas (68,3%), dimensi ketanggapan pasien merasa puas (66,6%), dimensi jaminan pasien merasa puas (67,5%), dimensi kepedulian pasien merasa puas (64,5%) dan dimensi bukti fisik pasien merasa puas (70,2%). Rata-rata hasil kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun pasien merasa puas (67,4%).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pendekar Obat, Pandemi Covid-19, Rsdud Kota Madiun.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the benchmarks used to measure the success of the medicine warrior service. Patients who are satisfied with the services provided indicate that the services provided are in accordance with what the patient expects or even better. This study aims to determine the level of satisfaction of the service of medicine warriors in hospitalized patients during the COVID-19 pandemic at the Madiun City Hospital with respect to the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. The method used is a cross sectional research method with purposive sampling technique using as many as 100 outpatients at the Madiun City Hospital. Data collection is done by filling out questionnaires that have been tested for validity and reliability tests. Ased on the results of the research on patient satisfaction with the service of the drug warriors, it is known that the dimensions of reliability, the patient is satisfied (68.3%), the responsiveness dimension of the patient is satisfied (66.6%), the dimension of assurance of the patient is satisfied (67.5%), the dimension of patient care satisfied (64.5%) and the dimensions of the patient's physical evidence were satisfied (70.2%). The average results of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of the Madiun City Hospital were satisfied (67.4%).

Keywords : Satisfaction Level, Medicine Warriors, Covid-19 Pandemic, Madiun City Hospital.

Pendahuluan

Coronavirus Disease (COVID-19) telah menjadi masalah kesehatan global sejak pertama kali diidentifikasi pada Desember 2019 di Wuhan, ibu kota provinsi Hubei, China. Gejala infeksi virus corona mulai dari gejala yang ringan hingga gejala berat (WHO, 2020). Gejala ringan meliputi gangguan pernafasan akut seperti demam di atas 38°C, batuk dan sesak nafas bagi manusia. Disertai juga dengan nyeri otot, lemas, dan diare. Penderita COVID-19 yang berat dapat menimbulkan pneumonia, sindroma pernafasan akut, gagal ginjal bahkan dapat terjadi kematian (Kemenkes RI, 2020). *Data Systems Science and Engineering* (CSSE) yang dirilis oleh Johns Hopkins University (per 30 Mei 2020) menyatakan bahwa telah terkonfirmasi pasien positif COVID-19 sebanyak 5,930,096 Kasus di seluruh dunia dengan total kematian atas kasus sebesar 6% atau sebanyak 365,034 orang di seluruh dunia. Di Indonesia, terkonfirmasi pasien positif sebanyak 25,216 kasus dan menyebabkan 1,520 kasus kematian di seluruh Indonesia.

Fasilitas layanan kesehatan pun mengurangi layanan kesehatan untuk pasien umum (pasien non COVID-19) agar fokus dalam memberikan pelayanan pandemi COVID-19 serta untuk mengurangi resiko penularan di fasilitas kesehatan. Pembatasan sosial yang terjadi di masyarakat sehingga pemerintah Indonesia mencari alternatif dengan melakukan relaksasi PSBB. Tidak dapat dipungkiri situasi ini berdampak besar pada kehidupan masyarakat terutama perekonomian, dengan adanya relaksasi bertahap diharapkan bisa menyelamatkan ekonomi masyarakat. Sebagai salah satu sektor yang paling terdampak oleh situasi pandemik ini adalah pelayanan kesehatan yang dituntut harus bersiap untuk menghadapi adaptasi kebiasaan baru. Rumah Sakit harus mulai memikirkan langkah yang akan diambil untuk tetap merawat pasien COVID-19 namun di saat bersamaan juga memberikan pelayanan

kepada pasien umum dengan resiko penularan seminimal mungkin. (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Permenkes No 72 tahun 2016 tentang standar pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan di Rumah Sakit. 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. Instalasi farmasi harus memiliki Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan instalasi farmasi.

Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seseorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (Irene, 2015). Pada dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien terdapat lima dimensi yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*). (Novaryatiin, 2018).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan (Novaryatiin, 2018). Konsumen atau pasien apabila merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang (Prabhandari, 2017).

RSUD Kota Madiun yaitu Rumah Sakit dengan tipe C yang memberikan dukungan dan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Madiun. Pelayanan di RSUD Kota Madiun terdiri atas dua depo

yaitu instalasi farmasi rawat inap dan instalasi rawat jalan (Selviana, 2017). Sebagai bentuk komitmen bersama untuk menekan persebaran COVID-19, pemerintah Kota Madiun membuat inovasi baru yaitu Pendekar obat di RSUD Kota Madiun, Pendekar obat merupakan wujud inovasi pemerintah untuk melayani masyarakat dan untuk menegakkan protokol kesehatan COVID-19 agar selalu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan masyarakat. Pendekar obat merupakan petugas khusus yang akan mengantarkan obat secara gratis kepada para pasien rawat jalan yang berdomisili di Kota Madiun sehingga pasien tidak perlu antri di Rumah Sakit sehingga pelayanan semakin cepat. (Pemerintah Kota Madiun, 2020).

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pendekar obat pada pasien rawat jalan di masa pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun. Pelayanan Pendekar Obat ini baru dilaksanakan setelah adanya kebijakan dari Pemerintah Kota Madiun hal tersebut dilakukan guna menghambat persebaran COVID-19 dan mempercepat pelayanan dikarenakan pasien tidak perlu antri di Rumah Sakit.

Metode Penelitian

Desain penelitian

Desain dari penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian *Cross Sectional* atau metode penelitian potong lintang. *cross sectional* yang berarti tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan, sehingga hal ini tidak berarti bahwa semua objek penelitian diamati dalam kurun waktu yang sama (Selviana, 2017).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan Pendekar Obat di RSUD Kota Madiun. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang

mendapatkan pelayanan Pendekar Obat di RSUD Kota Madiun yang berjumlah 100 orang/responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus solvin dengan perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{133.923}{1 + 133.923(0,05)^2} \\ &= \frac{133.923}{1.335,807} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Teknik pengambilan data

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki oleh peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya. (Sugiyono, 2016).

Analisis Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Kemudian di dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*).

Pengukuran kepuasan responden dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*).

Menurut Penelitian Sugiyono, (2010), penentuan interval range skala kepuasan adalah dengan cara menentukan rentang jarak dan interpretasi persen (%) agar dapat mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I).

Rumus interval:

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

Perhitungan:

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

$I = 100 / 5$

$I = 20$

Hasil dari (I) = 20 (ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%). pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara

menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan ((*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*)).

Rumus index % (Sugiyono, 2010) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Σ skor perolehan =total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Σ skor maksimum = nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Hasil dan Diskusi

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan pekerjaan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		n	%
1	Laki-Laki	38	38.0
2	Perempuan	62	62.0
	TOTAL	100	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden (38%) dan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 responden (62%). Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan (Arif, 2010).

Dalam penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Madiun dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan pendekar obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden dengan persentase 62%. Hal tersebut sesuai dengan data demografi penduduk Kota Madiun, dimana jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sejumlah 107.351 dibandingkan penduduk yang berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 102.894.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	
		n	%
1	17-25 th	9	9
2	26-35 th	14	14
3	36-45 th	17	17
4	46-55 th	34	34
5	56-65 th	22	22
6	>65 th	4	4

TOTAL **100** **100**

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa responden dengan usia 17-25 tahun sebanyak 9 responden (9%), usia 26-35 tahun sebanyak 14 responden (14%), usia 36-45 tahun sebanyak 17 responden (17%), usia 46-55 tahun sebanyak 34 responden (34%), usia 56-65 tahun sebanyak 22 responden (22%) dan usia > 65 tahun sebanyak 4 responden (4%).

Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa, cara berpikir seseorang sedang dalam masa baik-

baiknya dalam menggunakan logika. Bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah usia 46-55 tahun sebanyak 34 responden (34%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		n	%
1	Swasta/Wiraswasta	48	48
2	PNS	7	7
3	Lain-lain	45	45
	TOTAL	100	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai swasta/wiraswasta adalah sebanyak 48 responden (48%), PNS sebanyak 7 responden (7%) dan Lain-lain sebanyak 45 responden (45%). Jenis pekerjaan lain-lain yang dimaksudkan ialah pekerjaan seperti pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, petani dan pensiunan. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah bekerja sebagai

swasta/wiraswasta dengan persentase sebesar 48% hal tersebut sesuai dengan mayoritas mata pencaharian masyarakat di Kota Madiun yang bekerja sebagai swasta/wiraswastasebab di Kota Madiun sendiri banyak terdapat industri baik industri pengolahan maupun industri perdagangan.

b. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendekar Obat Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendekar Obat Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun

Indikator	Skor Perolehan	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
Reliability (Kehandalan)				
Petugas farmasi memberikan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan obat	344	68,8		
Kecepatan petugas pendekar obat sesuai dengan harapan saudara/i ketika mengantarkan obat ke alamat pasien	339	67,8	68,3	PUAS
Obat yang diantar oleh petugas pendekar obat kepada saudara/i sudah sesuai	342	68,4		
Assurance (Jaminan)				

Pelayanan pendekar obat memberikan kemudahan terhadap saudara/i untuk tidak mengantri	341	68,2		
Petugas pendekar obat mengantarkan obat sampai ke alamat pasien	332	66,4	67,5	PUAS
Bentuk isian form pendaftaran pelayanan pendekar obat memudahkan saudara/saudari untuk mengisi	340	68		
Tangible (Bukti Fisik)				
Apakah saudara/i puas dengan instalasi farmasi rumah sakit yang terlihat bersih dan nyaman	333	66,6		
Penampilan petugas pendekar obat berpakaian rapi, memakai masker, serta menggunakan atribut ketika menyerahkan obat ke alamat pasien	351	70,2	70,2	PUAS
Petugas pendekar obat menyerahkan obat kepada saudara/i dalam kondisi yang baik, terdapat etiket, kemasan tidak rusak dan tidak pecah	369	73,8		
Responsiveness (Ketanggapan)				
Petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tanggap pada saat melayani saudara/i bila kurang begitu paham atau belum jelas yang berkaitan dengan penggunaan obat	329	65,8		
Petugas farmasi memberikan informasi mengenai obat dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh saudara/i	324	64,8	66,6	PUAS
Petugas pendekar obat mengantarkan obat dengan cepat dan tepat sesuai dengan harapan saudara/i	346	69,2		
Empathy (Kepedulian)				
Petugas farmasi memberikan perhatian dan memberi layanan yang baik kepada saudara/i tanpa memandang status sosial	312	62,4		
Petugas pendekar obat melayani dengan sopan dan ramah pada saat menyerahkan obat pada saudara/i	316	63,2	64,5	PUAS
Petugas pendekar obat melakukan penyesuaian kembali mengenai alamat pasien sebelum obat diantarkan agar tidak terjadi kesalahan	340	68		
Rata-rata		67,4		PUAS

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap

pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien

sehingga kesinambungannya yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Pada dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien terdapat 5 dimensi yaitu meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*). Tingkat kepuasan pelayanan pendekar obat pada pasien rawat jalan di masa pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun adalah sebagai berikut: Dimensi yang pertama yaitu dimensi keandalan, dari 100 responden yang diteliti sebagian responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas terampil dalam melakukan pelayanan secara cepat, teliti dan tepatnamun terdapat 4 responden yang menyatakan tidak puas dalam pertanyaan mengenai petugas farmasi memberikan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan obat.

Hal ini dikarenakan petugas farmasi jarang memberikan informasi secara langsung terkait penggunaan obat seperti cara minum obat yang benar agar obat dapat bekerja dengan efektif dan aman serta minum obat sesuai dengan waktu yang ditentukan misalnya 3 kali sehari, dengan pembagian waktu yang tepat hal ini berarti obat diminum setiap 8 jam sekali dalam sehari serta petugas belum menyampaikan mengenai makanan atau minuman yang harus dihindari pada saat mengkonsumsi obat dan waktu minum obat sebelum atau sesudah makan oleh karena itu petugas farmasi harus lebih komunikatif kepada

pasien dengan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan dan yang perlu dihindari pada saat penggunaan obat dengan benar.

Namun terdapat 8 responden yang menyatakan tidak puas dalam pertanyaan mengenai kecepatan petugas pendekar obat sesuai dengan harapan ketika mengantar obat ke alamat pasien hal tersebut dapat terjadi karena jarak antara RSUD Kota Madiun dengan alamat pasien yang cukup jauh dan bisa terjadi karena alamat pasien yang kurang jelas sehingga dapat mempengaruhi kecepatan petugas untuk mengantarkan obat ke alamat pasien. Terdapat 3 responden yang menyatakan tidak puas dalam pertanyaan mengenai obat yang diantar oleh petugas pendekar obat sudah sesuai, sesuai yang dimaksudkan adalah sesuai dengan yang ada pada etiket seperti nama pasien, usia, tanggal resep, aturan pakai serta alamat pasien agar tidak terjadi kesalahan dalam pengantaran obat.

Dimensi kedua yaitu dimensi jaminan, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan pendekar obat yang diterima dikarenakan petugas farmasi dan petugas pendekar obat terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan serta terjamin kualitas dan kesesuaiannya, namun petugas farmasi harus lebih meningkatkan keterampilan dan ketelitian sebelum obat diserahkan kepada pasien sehingga tidak ada kesalahan pemberian obat.

Dimensi yang ketiga yaitu bukti fisik, hasil penelitian ini menunjukkan responden sudah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan seperti instalasi farmasi rumah sakit yang terlihat bersih dan nyaman, penampilan petugas pendekar obat berpakaian rapi, memakai masker, serta menggunakan atribut pendekar obat ketika menyerahkan obat ke alamat pasien, petugas pendekar obat menyerahkan obat kepada pasien dalam kondisi yang baik yaitu terdapat etiket, kemasan tidak rusak dan tidak pecah.

Namun pihak instalasi farmasi RSUD Kota Madiun sebaiknya menyediakan informasi kesehatan tambahan pasien atau keluarga pasien seperti brosur, poster, leaflet karena di instalasi farmasi RSUD Kota belum menyediakan informasi tambahan bagi pasien, maka sebaiknya pihak instalasi RSUD Kota Madiun menyediakan informasi seperti pengelolaan obat yang benar DAGUSIBU (Dapatkan, Gunakan, Simpan, Buang) dan lain sebagainya.

Dimensi yang keempat yaitu ketanggapan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Menurut beberapa responden petugas farmasi sudah menjawab dengan cepat dan tanggap apabila pasien kurang begitu paham atau kurang jelas yang berkaitan dengan penggunaan obat, tidak hanya memberikan informasi secara lisan, biasanya petugas juga memberikan informasi dengan tulisan kepada pasien agar mudah dipahami sehingga dapat menghindari kesalah pahaman dalam penggunaan obat.

Dimensi yang kelima yaitu kepedulian, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima, namun 25 responden menyatakan tidak puas dalam pertanyaan mengenai petugas pendekar obat melayani dengan sopan dan ramah pada saat menyerahkan obat pada pasien hal ini dapat terjadi karena banyaknya obat yang harus diantar sehingga petugas cenderung tergesa-gesa dan kurang begitu ramah karena harus mengantar obat ke pasien yang lainnya, tetapi secara umum dimensi ini pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti memberi perhatian dan memberi layanan yang baik tanpa membedakan status sosial serta petugas pendekar obat juga melakukan penyesuaian kembali mengenai alamat pasien sebelum obat diantarkan agar tidak terjadi kesalahan dan pengantaran bisa dilakukan dengan cepat sehingga obat dapat langsung diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penilain dari 100 responden yang mendapat pelayanan pendekar obat pada pasien rawat jalan di masa pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun pada 5 dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Responsiveness, Empathy*) mendapatkan rata-rata persentase sebesar 67,4% dengan kategori puas. Dengan persentase tertinggi yaitu pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebesar 70,2% dan persentase terendah pada dimensi *Empathy* (Kepedulian) sebesar 64,5%

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di RSUD Kota Madiun, sehingga masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak RSUD Kota Madiun terutama pada bagian Instalasi Farmasi untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran dibagian unit Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun dengan harapan pihak RSUD Kota Madiun dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi, dengan begitu pihak RSUD Kota Madiun dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Madiun, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendekar Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Masa Pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* (Kehandalan) sebesar 68,3% dengan kategori puas, dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 67,5% dengan kategori puas, dimensi *Tangible* (Bukti fisik) sebesar 70,2% dengan kategori puas, *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 66,6% dengan kategori puas dan dimensi *Empathy* (Kepedulian) sebesar 64,5% dengan kategori puas.

Saran

Hasil penelitian ini belum sempurna karena keterbatasan peneliti, diharapkan peneliti lain mampu mengembangkan penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pasien pelayanan pendekar obat pada pasien rawat jalan di masa pandemi COVID-19 RSUD Kota Madiun atau Rumah Sakit yang lainnya agar dapat mengembangkan penelitian seperti ini dimasa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Atta NS., dkk., 2016., *Kekuatan Pembuktian Rekam Medis Konvensional dan Elektronik.*, Magister Hukum Kesehatan., Universitas Katolik Soegijapranata. Semarang.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irene, D.S. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen.* Surakarta.
- Kemendes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35. Tahun. 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Jakarta: Kemendes.
- Kemendes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. Tahun. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.* Jakarta: Kemendes.
- Kemendagri Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Situasi Terkini Perkembangan coronavirus disease (COVID-19).* Jakarta: Kemendes.
- Lapau, Buchari. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Mathar, Irmawati. 2018. *Manajemen Informasi Kesehatan Pengelolaan Dokumen Rekam Medis:* Yogyakarta: CV Budi Utomo.
- Monika, K.; Chreisy, K.F.; Mandagi; Paul, A.T dan Kawatu, 2015. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT.* Volume 4, No. 4.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta :EGC.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Novaryatiin, Susi., dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD dr. Murjani Sampit.* *Borneo Jurnal of Pharmacy,* Volume 1 Issue May 2018, Page 22-26. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya : Palangkaraya.
- Nursalam (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan.* Jakarta : Salemba Medika.
- Prabhandari. S. 2017. *Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal.* Tegal
- RSUD Kota Madiun, 2020. *Pelayanan Perbekalan Farmasi Untuk Pasien Dalam Kota Madiun Rawat Jalan Dengan Layanan Pendekar Obat.* RSUD Kota Madiun, Madiun
- Selviana, Fransiska Janah. 2017. *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Madiun.* Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun: Madiun.
- Siregar, JP. 2018. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan.* Bandung : EGC.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian.* Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono. 2014. *Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta