

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan

Melianinsi Israel¹, Widya Astuty Lolo¹, Gerald Rundengan¹

- 1) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi, Manado
Email : melianinsiisrael@gmail.com, widyaastutylolo@gmail.com, geraldrundengan@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services has a close relationship with patient satisfaction and is an important indicator for pharmaceutical services. A good quality of service will provide satisfaction to pasien so that it affects patients to return to the hospital. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Noongan Hospital. This research is a qualitative and quantitative descriptive study with a sample of 328 respondents at the Pharmacy Installation of Noongan Hospital. The results of the study obtained, the overall average patient satisfaction was 82.90%. It can be concluded that the level of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of Noongan Hospital is stated to be very satisfied and has been in accordance with the standards set by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, which is more than 80%.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient, RSUD Noongan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dan merupakan indikator penting bagi pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pasien sehingga mempengaruhi pasien untuk kembali lagi ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 328 responden di Instalasi Farmasi RSUD Noongan. Hasil penelitian yang diperoleh, rata-rata secara keseluruhan kepuasan pasien sebesar 82,90 %. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Noongan dinyatakan sangat puas dan telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu lebih dari 80%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, RSUD Noongan

1. PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat. Pelayanan yang bermutu haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan agar dapat tetap eksis di tengah persaingan global.

Pemberian pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pasien, dapat dinilai dari kemampuan dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible

(mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah Noongan adalah salah satu rumah sakit umum tipe C yang terdapat di Kabupaten Minahasa. Saat ini RSUD Noongan terus memperbaiki mutu pelayanan yang sesuai dengan visinya yaitu "Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Noongan sebagai Pusat Rujukan Regional di Sulawesi Utara". Untuk mewujudkan visi tersebut, maka salah satu misi yang dilakukan rumah sakit yaitu "Menerapkan tata kelola klinis ". Dalam mencapai visi dan misi tersebut, RSUD Noongan berusaha memberikan pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat sekitar dan melakukan pengembangan rumah sakit dengan mengutamakan kepuasan pasien untuk peningkatan mutu pelayanan. Secara

keseluruhan gambaran pelayanan yang dilaksanakan Instalasi Farmasi RSUD Noongan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien karena masih didapati adanya gap antara harapan pasien dan kenyataan yang dirasakan tentang mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Noongan (Rundengan, 2012).

Berdasarkan observasi langsung yang peneliti lakukan, masih ada beberapa sarana pelayanan yang belum maksimal seperti terbatasnya ruang tunggu dan jumlah tempat duduk, hal ini sangat berpengaruh di hari dengan jadwal kunjungan yang padat juga mengingat akan kondisi pandemi yang ada. Hal ini juga diperkuat dengan wawancara singkat dengan salah satu pasien dimana pasien mengeluhkan keadaan yang sering kurang kondusif apabila kunjungan pasien lebih dari biasanya. Terlihat juga secara langsung ada beberapa pasien yang menunggu dikendaraan atau diluar ruang tunggu. Hal ini tentu bisa saja menimbulkan keluhan dari beberapa pasien yang bisa mempengaruhi kinerja petugas.

Puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang akan diterimanya akan mempengaruhi pasien pada kunjungan berikutnya. Apabila pasien tidak melakukan kunjungan ulang ke Instalasi Farmasi RSUD Noongan berarti pasien merasa bahwa Instalasi Farmasi RSUD Noongan tidak dapat memberikan rasa puas. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan harus didukung dengan adanya monitoring secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan JKN terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan.

2. METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2021- juni 2021 di Instalasi Farmasi RSUD Noongan.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan pengambilan data secara prospektif.

Alat dan Bahan

Beberapa alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu alat tulis menulis, handphone, laptop, printer dan penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan khususnya BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan.

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan subjek penelitian yang memiliki karakteristik umum dari suatu populasi target yang terjangkau yang selanjutnya akan diteliti (Sugiyono, 2011). Kriteria Inklusi yaitu :

1. Bersedia menjadi responden
2. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
3. Berusia \geq 17 Tahun
4. Pasien atau keluarga pasien yang bisa baca dan tulis.

b. Kriteria Eksklusi :

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan suatu objek yang masuk kedalam kriteria inklusi dalam penelitian dikarenakan sebab tertentu (Sugiyono, 2011). Kriteria eklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang dilayani tidak mengisi kuisisioner secara lengkap.

Metode perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel Slovin. Rumus Slovin Sugiyono (2011) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai standar error 5% (0,05)

Populasi penelitian yang diambil rata-rata berjumlah 600 orang/bulan. Presentase kesalahan sampel yang digunakan adalah 5% (0,05), maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1800}{1 + 1800(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1800}{1 + (4,5)}$$

$$n = \frac{1800}{5,5}$$

$$n = 328 \text{ responden}$$

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung wawancara dan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*).

Analisis Data

a. Skoring

Skoring ini adalah proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden (Supranto, 2011). Penghitungan skoring dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Kinerja	Bobot Kerja
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Teknik skoring dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimal 5, maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus (Sugiono, 2012) :

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

Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap poin dimensi kepuasan yang diteliti. Kategoritingkat kepuasan menurut Sugiyono (2012) dapat dilihat pada tabel ini 2:

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Nilai Kepuasan
Sangat Puas	81-100%
Puas	61-80%
Cukup Puas	41-60%
Tidak Puas	21-40%
Sangat Tidak Puas	0-20%

b. Tabulating

Pengelompokan data atas jawaban - jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang dibuat tepat dan dapat digunakan untuk sebuah penelitian. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2016).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka Cronbach alpha dengan ketentuan nilai Cronbach alpha. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Notoadmodjo, 2012).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 328 responden yang menjadi pasien di Instalasi Farmasi RSUD Noongan dengan gambaran karakteristik reponden seperti yang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Total	
	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	139	42,38%
Perempuan	189	57,62%
Usia		
(17-25 Tahun)	36	10,98%
(26-35 Tahun)	98	29,88%
(36-45 Tahun)	124	37,80%
(46-55 Tahun)	43	13,11%
(56-65 Tahun)	17	5,18%
(>65 Tahun)	10	3,05%
Pendidikan Terakhir		
SD/Sederajat	4	1,17%
SLTP/Sederajat	54	15,74%
SLTA/Sederajat	206	60,06%
Diploma/Sederajat	79	23,03%
Pekerjaan		
Swasta/Wiraswasta	69	21,04%
PNS	83	25,31%
Lainnya	176	53,65%

Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah reponden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan dengan total 189 responden atau pasien (54,64%) dan jenis kelamin laki-laki 139 responden atau pasien dengan presentase 45,36 %. Selanjutnya, untuk karakteristik kelompok usia terbanyak pada penelitian ini adalah pada rentang usia 36 - 45 tahun (37,80%).

Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir dengan jumlah terbanyak yaitu SMA dengan jumlah 206 pasien (60,06%). Untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan didapat

jumlah paling banyak yaitu pada kelompok tidak bekerja/IRT sebanyak 176 pasien (53,65%).

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden. Selanjutnya data yang diperoleh dari 30 responden diolah ke dalam lembar kerja menggunakan *software SPSS* dan diuji validitas dari kuesioner tersebut. Nilai r hitung hasil uji validitas dengan menggunakan *software SPSS* selanjutnya dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,361 (Priyatno, 2010). Dari hasil uji validitas kuesioner dapat disimpulkan bahwa 25 item ini dinyatakan valid karena nilai r hitung yang didapatkan melebihi nilai r tabel (0,361). Dari hasil tersebut artinya seluruh pertanyaan yang ada pada kuesioner penelitian ini dapat disebarkan kepada 328 responden yang berada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Noongan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak (Dewi & Sudaryanto, 2020). Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Sugiyono, 2016). Kemudian, berdasarkan hasil uji reliabilitas kusioner ini yang telah diolah menggunakan *software SPSS* diketahui nilai reliabilitas kusioner pada penelitian ini adalah 0,968 yang artinya nilai *Alpha Cronbach* dari kusioner ini > 0.60. Reliabel atau tidaknya nilai kusioner tersebut perlu dibandingkan dengan ketentuan reliabilitas yang sudah diakui. Item yang telah dinyatakan valid kemudian di lakukan uji reliabel dengan menggunakan *software SPSS* dengan uji hasil dari uji reabilitas didapatkan nilai 0,932. Menurut Murniati (2013), bila nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,9 maka dapat dikatakan kusioner memiliki reliabilitas sempurna. 0,7 hingga 0,9 maka dapat dikatakan kusioner memiliki reliabilitas tinggi. 0,5 hingga 0,7 maka dapat dikatakan kusioner memiliki reliabilitas moderat. < 0,5 maka dapat dikatakan kusioner memiliki reliabilitas

rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas dari nilai *Cronbach's alpha* untuk kuesioner pada penelitian ini sudah reliabel dan memiliki realibilitas sempurna. Selanjutnya uji reliabilitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's alpha coefficient*. Uji reliabilitas yang baik disarankan memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih atau sama dengan 0,6 (Amalia dkk., 2022). Dan setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebesar 0,703 yang menandakan bahwa instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Kepuasan Pasien Dimensi Berwujud (Tangible)

Pada kuesioner kepuasan pasien dimensi berwujud (tangible) terdiri dari lima item pertanyaan. Untuk hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Berwujud (Tangible)

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase(%)	Klasifikasi
1	Luas ruang tunggu memadai	1333	1640	81,28	Sangat Puas
2	Jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi	1203	1640	73,35	Puas
3	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti parkir dan toilet	1286	1640	78,41	Puas
4	Kemudahan akses terhadap lokasi apotek	1336	1640	81,46	Sangat Puas
5	Petugas berpenampilan rapi dan menarik	1376	1640	83,90	Sangat Puas
Jumlah		6534	8200	79,68	Puas

Dapat dilihat pada Tabel 4, untuk skor dengan nilai terendah berada pada item 2. Hal ini diperkuat berdasarkan observasi langsung pada saat penelitian bahwa pada beberapa saat tertentu jumlah kursi tidak dapat menampung pasien yang ada. Ketersediaan kursi yang terkadang tidak mencukupi menyebabkan banyak pasien yang harus berdiri pada saat menunggu obat. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2002) dimana pihak rumah sakit sebaiknya mendesain ulang ruang tunggu obat dengan sarana yang memadai termasuk kursi sehingga pasien merasa nyaman dan betah di ruang tunggu obat. Sarana dan prasarana dalam instalasi farmasi harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses Pelayanan Kefarmasian (Permenkes, 2016). Aspek-aspek yang mendukung dalam kelancaran pelayanan merupakan salah satu faktor dari kepuasan pasien. Dari hasil wawancara diperoleh

informasi mengenai masih kurangnya sarana dan fasilitas pendukung instalasi farmasi RSUD Noongan. Hal ini dibenarkan oleh responden.

“Fasilitas tempat duduk terkadang jadi kendala, apalagi pada waktu peningkatan pasien dijam-jam tertentu, yang lain tidak dapat tempat duduk, jadi harus menunggu sambil berdiri.” (responden 1).

“Kalo untuk pelayanan sejauh ini masih aman. Tapi terkadang mungkin fasilitas seperti tempat duduk, karena seringkali tidak mencukupi.” (responden 2).

Peneliti pun mendapati masalah yang sama dengan kedua pernyataan diatas. Dimana fasilitas ruang tunggu, belum cukup memadai apalagi ketika ada peningkatan pasien, seperti di hari-hari tertentu dimana jadwal kunjungan pasien cukup tinggi.

Jika pasien puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Untuk persentase rata-rata dari tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi berwujud (*tangible*), adalah 79,68 %.

Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan (Reliability)

Pada kuesioner dimensi kehandalan (*reliability*) terdiri dari lima item pertanyaan. Untuk hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan (*Reliabilitv*)

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas memberikan informasi cara penggunaan obat	1337	1640	81,52	Sangat Puas
2	Petugas memberikan keterangan tentang kegunaan obat	1331	1640	81,15	Sangat Puas
3	Petugas memberikan informasi tentang aturan pakai/dosis obat	1405	1640	85,67	Sangat Puas
4	Petugas menjelaskan tentang efek samping obat	1262	1640	76,95	Puas
5	Petugas memberikan pelayanan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien	1362	1640	83,04	Sangat Puas
Jumlah		6697	8200	81,66	Sangat Puas

Berdasarkan data dari Tabel 5, untuk skor dengan nilai terendah berada di nomor 4 dengan pernyataan yaitu petugas menjelaskan efek samping obat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016, pelayanan farmasi klinik di Apotek didalamnya terdapat pelayanan informasi obat ini meliputi efek samping obat. Berdasarkan observasi langsung peneliti didapatkan bahwa pada saat petugas

menyerahkan obat kepada pasien, petugas farmasi tidak menjelaskan tentang efek samping obat kepada pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Kundarto (2018) bahwa petugas jarang memperhatikan informasi tentang efek samping obat, sementara dilain pihak ada beberapa pasien yang mengalami gejala efek samping sederhana seperti mual, mengantuk. Selain itu, informasi efek samping obat diperlukan agar pasien atau responden lebih waspada terhadap kondisi setelah minum obat.

Pemberian informasi yang jelas dari petugas dapat meningkatkan kepuasan dari pasien itu sendiri. Pemberian informasi obat kepada pasien diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pasien pada aturan pemakaian obat. Di instalasi farmasi RSUD Noongan, pelayanan informasi dari petugas ke pasien sebatas pemberian informasi yang tidak membutuhkan waktu yang lama, namun hal ini di pandang baik oleh pasien karena memenuhi kategori sangat puas. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan terhadap petugas farmasi :

“Pastinya semua informasi tentang obat dan penggunaannya memang harus diketahui pasien dengan jelas lewat informasi dari kami sebagai petugas. Jadi kami sebagai petugas memaksimalkan untuk memberikan informasi yang akurat. Kalau untuk pasien yang kronis, yang selalu datang, mereka sudah cukup mengerti.”

Dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki rata - rata skor 80,38%, dimana responden atau pasien merasa sudah puas dengan kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.

Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terdiri dari lima item pertanyaan. Untuk hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persen tase(%)	Klasifikasi
1	Obat non racikan diberikan kurang lebih 15 menit dan obat racikan diberikan kurang lebih 30 menit	1354	1640	82,56	Sangat Puas
2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien	1392	1640	84,88	Sangat Puas
3	Petugas mampu memberikan keterangan solusi terhadap keluhan pasien	1340	1640	81,70	Sangat Puas
4	Petugas cepat tanggap menangani keluhan pasien	1324	1640	80,73	Sangat Puas
5	Petugas terampil dan cakap dalam melayani pasien	1378	1640	84,02	Sangat Puas
Jumlah		6788	8200	82,78	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 6, untuk skor terendah pada dimensi ini berada pada nomor 4, dengan pernyataan yaitu petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien. Menurut Juliawati et al., (2019) kepuasan terhadap daya tanggap petugas mempengaruhi faktor komunikasi dan akan membentuk persepsi yang positif. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki skor rata-rata 82,78%, dimana responden atau pasien sudah merasa sangat puas.

Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan (*assurance*)
 Pada tingkat kepuasan pasien dimensi jaminan (*assurance*) terdiri dari lima item pertanyaan. Hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan (*assurance*)

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persen tase(%)	Klasifikasi
1	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian	1425	1640	86,89	Sangat Puas
2	Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial pasien	1402	1640	85,49	Sangat Puas
3	Komunikasi antara pasien dan petugas baik	1444	1640	88,05	Sangat Puas
4	Petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat	1337	1640	85,19	Sangat Puas
5	Petugas bersikap ramah dan sopan	1479	1640	90,2	Sangat Puas
Jumlah		7087	8200	87,16	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 7, skor yang paling rendah terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan pernyataan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Rendahnya skor pada item 1 diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang mengalami kekosongan obat sehingga tidak jarang pasien harus menebus resep di apotek di luar rumah

sakit. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan masyarakat sekitar karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan (Fakhriadi, 2011). Dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan rata - rata 80,78%, dimana responden atau pasien sudah sangat puas.

Kepuasan Pasien Dimensi Empati (*Empathy*)
 Pada tingkat kepuasan pasien dimensi empati (*empathy*) terdiri dari lima item pertanyaan. Hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Persentase(%)	Klasifikasi
1	Petugas farmasi melayani pasien sesuai nomor antrian	1425	1640	86,89	Sangat Puas
2	Pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial pasien	1402	1640	85,49	Sangat Puas
3	Komunikasi antara pasien dan petugas baik	1444	1640	88,05	Sangat Puas
4	Petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat	1337	1640	85,19	Sangat Puas
5	Petugas bersikap ramah dan sopan	1479	1640	90,2	Sangat Puas
Jumlah		7087	8200	87,16	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 8, skor yang paling rendah terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan pernyataan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Rendahnya skor pada item 1 diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa responden yang mengalami kekosongan obat sehingga tidak jarang pasien harus menebus resep di apotek di luar rumah sakit. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan masyarakat sekitar karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan (Fakhriadi, 2011). Dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan rata - rata 80,78%, dimana responden atau pasien sudah sangat puas.

Kesesuaian Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Noongan
 Data yang disajikan pada Tabel 9 merupakan perbandingan persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan di IFRS dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008.

Tabel 9. Rekapitulasi Kepuasan Pasien Setiap Dimensi

No.	Dimensi	Kepuasan (%)	Klasifikasi
1	Berwujud (<i>Tangible</i>)	79,68	Puas
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	81,66	Sangat Puas
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	82,78	Sangat Puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	83,24	Sangat Puas
5	Empati (<i>Empathy</i>)	87,16	Sangat Puas
	Rata - rata	82,90	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 9, untuk hasil rata-rata yaitu 82,90 % artinya tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Noongan, berada diklasifikasi atau kategori sangat puas dan sudah mencapai standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu $\geq 80\%$.

Kelemahan Penelitian Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan dan kelemahan. Adapun beberapa kelemahan yang mempengaruhi hasil penelitian antara lain, tidak melakukan analisis gap sehingga tidak mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan dan beberapa hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan disimpulkan bahwa dimensi berwujud (*Tangible*) sebesar 79,68 %, dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 81,66, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) 82,78 %, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 83,24%, dan dimensi empati (*Empathy*) sebesar 87,16 %.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kelima dimensi tersebut, diperoleh rata-rata 82,90% untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Noongan. Nilai ini menunjukkan klasifikasi sangat puas dan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu lebih dari 80%.

5. SARAN

a. Bagi Pihak Rumah Sakit

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Noongan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi berwujud (*tangible*) dimana dimensi ini mendapatkan nilai terendah yang dimana mencakup tempat duduk, dan luas ruang tunggu. Oleh karena itu, disarankan untuk pihak rumah sakit menyediakan fasilitas ruang tunggu yang memadai untuk menunjang kenyamanan pasien.

b. Bagi Peneliti

Dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan pasien, dimana aspek yang diteliti tidak hanya tingkat kepuasan secara umum saja tetapi dapat menambahkan gap analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, F., Husnawati, Husnawati., Septi, Muharni., Utia, Liasari., Richa Afrianti. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Pharmacy*: Vol. 12(1).
- Astuti, K. N., Kundarto, W. 2018 Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. Vol. 02 : 84 - 92
- Bata, Y. W. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- Budiastuti, B., & Bandur, A 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Bustani N, M., Ratu A, J., Saerang J, S, 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Journal e-Biomedik* Vol. 3(3) : 872-883.
- Daulay, M.A. 2015. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan [Skripsi].

- Fakultas Farmasi. Universitas Sumatera Utara.
- Diny, A Rohmah. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang [Skripsi]. FMIPA. Universitas Indonesia. Depok.
- Departemen Kesehatan RI, Sekretariat Jenderal. 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS)*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. 2020. *Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*. SEMNASKEP.
- Endang, dkk. 2010. Sekolah Dasar Pintu Masuk Perbaikan Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Gizi Seimbang Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*.
- Fakhriadi, A. 2011. Analisis Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi RSUD H. Adam Malik Medan Tahun 2006 [Skripsi]. Fakultas Farmasi USU, Medan.
- Greey, B., Widya, L and Erladys, R. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi - UNSRAT Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol.9(3).
- Irine, Diana. 2009. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Juliawati, N, W, M. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Monginsidi Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 8(4):99-107.
- Kementerian Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Lusia, L Lihun. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrik Fernandez Larantuka [Karya Tulis Ilmiah]*. Program Studi Farmasi. Politeknik Kesehatan Kemenkes. Kupang.
- Manurung, L. 2002. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menibus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih [Tesis]. Universitas Indonesia, Depok.
- Muninjaya, Gde AA, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Murniati, M. P., dkk. 2013. *Alat-Alat Pengujian Hipotesis*. Semarang: Penertiban Unika Soegijapranata.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Pratiwi, D., Wahyono dan Sampurno. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan menggunakan Metode Servqual : Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol.3, No.1 : 24-29.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Racmadi., (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun [Tesis]. Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- Raheem,A.R, Rizwan, A., Ahmad, N., Nasir, F., and Khoso, I. 2014. Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences*. Vol.3, No.7 : 34-38.
- Rundengan., (2012). Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Sulawesi Utara [Tesis]. Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tulumang, J. S., Kandou, D. G., Tilaar, R. CH. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang- Manado. *Universitas Sam Ratulangi Manado. Artikel Penelitian*. 5(2): 546-556.
- UURI. 2004. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. BPJS.
- UURI. 2011. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Nasional*. BPJS.
- Yuyun dan Handayani, 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6 : (1), 39- 48.