

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat

Analysis of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In Outstanding Pharmaceutical Installations RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat

Raudhatun Nuzul ZA^{1*}, Saddaq Krismontazza¹, Rulia Meilina²

^{1*}Program Studi D-IV Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ubudiyah Indonesia, Banda Aceh, Indonesia

^{1,2}Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ubudiyah Indonesia, Banda Aceh, Jln. Alue Naga, Desa Tibang, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh

*Koresponding Penulis: raudhatun@uui.ac.id

Abstrak

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 kehidupan pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan karena hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. Metode penelitian dilakukan secara survei analitik, dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan pada pasien rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat Hasil penelitian menunjukkan pada variabel kehandalan didapatkan tingkat katagori puas 78,7% dan kurang puas 21,3%, variabel ketanggapan persentase tingkat katagori puas 72,0% dan katagori kurang puas 28,05%, variabel keyakinan didapatkan tingkat katagori puas 97,3% dan katagori kurang puas 2,7%, variabel empati dapat dilihat tingkat persentase katagori puas 82,7% dan kurang puas 17,3%, dan variabel fasilitas didapatkan persentase katagori puas 68,05% dan katagori kurang puas 32,0%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit, Instalasi Farmasi.

Abstract

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients in carrying out pharmaceutical services. Hospitals must maintain the quality of services provided because it greatly affects patient satisfaction. Objective to analyze patient satisfaction with pharmaceutical services at the outpatient pharmacy installation at Cut Nyak Dhien Hospital, Aceh Barat. Methods this research was conducted by analytic survey, with a cross sectional approach using the research instrument, namely a questionnaire given to outpatients at the Cut Nyak Dhien Hospital, Aceh Barat. Results on the reliability variable, the level of the satisfied category is 78.7% and 21.3% less satisfied,

the responsiveness variable is the percentage level of the satisfied category is 72.0% and the dissatisfied category is 28.05%, the confidence variable is 97.3% satisfied. and 2.7% less satisfied category, empathy variable can be seen the percentage level of satisfied category 82.7% and less satisfied 17.3%, and facility variable obtained percentage of satisfied category 68.05% and dissatisfied category 32.0%.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospital, Pharmacy Installation.*

PENDAHULUAN

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 kehidupan pasien. (Peraturan Perundang – undangan No. 51. 2009) Pelayanan Farmasi merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. (Hasanah, Aroni, Sari. 2019)

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat saat ini. Dengan meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan mereka.

Keselamatan pasien merupakan upaya yang harus diutamakan dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Pasien harus memperoleh jaminan keselamatan selama mendapatkan perawatan atau pelayanan dilembaga pelayanan kesehatan, yakni terhindar dari berbagai kesalahan tindakan medis (*medical error*) maupun kejadian yang tidak diharapkan (*adverse event*). (Anggraeni, 2019)

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang – Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. (Anggraeni, 2019)

Upaya pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam mencegah terjadinya penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Upaya pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. (Raising dan Erikania, 2019)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah satu – satunya unit atau bagian dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi pasien rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu, pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh

perbekalan farmasi yang beredar dan digunakan di rumah sakit serta pelayanan farmasi klinik. (Rikomah, 2017)

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan memengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut bila membutuhkan. Pasien merasa puas akan menguntungkan rumah sakit juga karena akan dipromosikan lewat mulut ke mulut oleh pasien yang telah merasakan pelayanannya. (Kaunang, Citraningy as, dan Lolo, 2020)

Peran farmasi dalam menyongsong Indonesia sehat 2025 adalah dengan meningkatkan mutu kesehatan Indonesia melalui obat- obatan dan makanan berkualitas baik, dimana kesehatan tentu dianggap sangat berhubungan dengan obat- obatan dimana yang paling mengetahui tentang obat adalah seorang Farmasist. Seorang Farmasist tentu sangat mengetahui seluk beluk suatu obat- obatan mulai dari kandungan senyawa kimianya, reaksi kimia yang akan terjadi dalam tubuh saat obat tersebut masuk, khasiat, hingga efek yang ditimbulkan bagi tubuh. (Program Kementerian Kesehatan, Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJP-K) 2005-2025)
(Departemen kesehatan RI, 2018)

Peran farmasi di provinsi Aceh mengacu kepada visi dinas kesehatan Aceh yaitu Aceh sehat yang islami, mandiri, berkeadilan, dan sejahtera, sedangkan misi dinas kesehatan Aceh untuk mencapai visi tersebut adalah peningkatan mutu pemberian jaminan kesehatan masyarakat, investasi sumber daya manusia sejak dini, peningkatan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, penyelenggara pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, merata, dan terjangkau, peningkatan dan pendayagunaan sumber daya kesehatan, dan penyelenggaraan manajemen kesehatan yang baik. (Dinas Kesehatan Aceh, 2018)

Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Cut Nyak Dhien terdiri dari pelayanan kefarmasian bagi pasien rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, rawatintensif, dan bedah sentral. Tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian bagi pasien tersebut disebut depo farmasi.

Berdasarkan survei awal oleh penulis pada bulan September 2020 di instalasi farmasi RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat bahwa instalasi farmasi memiliki dua orang apoteker penanggung jawab dan beberapa orang teknis kefarmasian yang melayani pasien selama 24 jam sehari. Penulis juga melakukan wawancara singkat dengan pasien rawat jalan di RSUD Cut Nyak Dhien. Dari 15 orang pasien terdapat 5 orang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien, sedangkan 10 orang lainnya menyatakan kurang puas dikarenakan keterlambatan pemberian obat serta waktu tunggu yang cukup lama, dimana pasien tersebut yang memegang kartu BPJS. Sebelum *Covid – 19* melanda dunia awalnya Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Aceh Barat melayani pasien rawat jalan tanpa batasan kuota pasien sehingga pasien dapat berobat dengan maksimal dan tidak takut untuk berobat. Setelah adanya virus *Covid – 19*,

saat ini RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat membuat batasan kouta pasien rawat jalan dengan 50 pasien perharinya, guna memutuskan mata rantai penularan virus *Covid – 19* bagi pasien maupun tenaga medis mengingat didaerah Aceh Barat yang terus bertambah hingga saat ini.

Mengingat peran Instalasi Farmasi yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, maka sudah selayaknya rumah sakit menaruh perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan Instalasi Farmasi rumah sakit, Berdasarkan kondisi di atas, maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi khususnya di depo rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat (Hasanah, Aroni, Sari. 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diinstalasi farmasi RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. Dan menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan pada pasien rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengambilan obat pada instalasi farmasi RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. Berdasarkan kunjungan rata – rata pasien pada periode bulan November terdapat 300 pasien perminggunya. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel yang didapatkan pada rumus tersebut adalah minimal 75 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Analisa data pada penelitian ini menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat kepercayaan 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk mengetahui Kepuasan pelayanan kefarmasian di RSUD Cut Nyak Dhien Aceh Barat. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 02 Januari Sampai dengan 23 Januari 2021 dengan menggunakan kuesioner yang diberikan ke responden. Pada saat penelitian, responden menyambut dengan baik dan bersedia untuk mengisi kuesioner yang disediakan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Adapun hasil karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan yang menjalani rawat Jalan di RSUD Cut Nyak Dhien.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	45	61
Perempuan	29	39
Usia		
17-24	10	14
24-34	16	22
35-49	29	39
50 >	19	26
Perkerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	5	7
PNS	9	12
Pedagang	19	26
Petani	12	16
Lain-lain	15	20

PEMBAHASAN

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Pada Setiap Variabel Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Fasilitas

Kepuasan Pelayanan	Tingkat Kepuasan				<i>P value</i>
	Kurang puas		Puas		
	N	F%	N	F%	
Kehandalan	16	21,3	59	78,7	0,68
Ketanggapan	21	28,0	54	72,0	0,84
Keyakinan	2	2,7	73	97,3	0,04
Empati	13	17,3	62	82,7	0,80
Fasilitas	24	32,0	51	68,0	0,03

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat pada variabel kehandalan didapatkan tingkat kepuasan katagori puas 78,7% dan kurang puas 21,3%, tingginya katagori puas pada variabel kehandalan dikarenakan responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan secara cepat, teliti dan tepat. Raising dan Erikania (2019) juga mengatakan bahwa tingginya persentase katagori puas pada variabel kehandalan karena responden di Apotek merasa puas karena pemberian informasi obat, dosis obat, cara penyimpanan obat, dan apa yang dilakukan terhadap obat yang tersisa dengan baik dan teliti. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian Fitri (2018)

menunjukkan bahwa sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap faktor Kehandalan di RSUD I.A.Moeis Samarinda yaitu 76,9% dan terdapat 23,1% yang menilai faktor Kehandalan kurang baik.

Pada variabel ketanggapan dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepuasan katagori puas 72,0 % dan katagori kurang puas 28,05%, hal ini menunjukkan petugas farmasi di Rumah Sakit telah tanggap terhadap masalah pasien dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat serta akurat. Pada variabel keyakinan didapatkan persentase tingkat kepuasan pelayanan katagori puas 97,3% dan kurang puas 2,7 %, tingginya persentase tingkat kepuasan pada katagotri puas dikarenakan petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan yang diserahkan serta terjaminnya kualitas.

Pada variabel empati dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelayanan katagori puas 82,7 % dan kurang puas 17,3 %, hal ini menunjukkakan bahwa pelayanan kefarmasian yang ada di rumah sakit memberi informasi tanpa harus menunggu responden meminta, dan petugas juga bersikap sopan dan ramah dalam memberikan informasi obat. Raising dan Erikania (2019) juga mengatakan tingginya tingkat kepuasan pada variabel empati dikarenakan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kepedulian terhadap keluhan pasien tanpa membedakan status sosial. Sedangkan tingkat kepuasan pada variabel fasilitas didapatkan persentase yingkat kepuasan pada katagori puas 68,05 dan kurang puas 32,0 %, tingginya persentase kepuasan pada varibel fasilitas ini dikarenakan responden merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan seperti tersedianya ruang informasi yang nyaman, petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti.

Untuk melihat hubungan variabel tingkat kepuasan pelayana terhadap kerarakteristik responden dpat dilihat dari nilai P value, variabel yang memiliki nilai *pValue* lebih kecil dari 0,05 yang berarti ada pengaruh antara kepuasan pelayanan dengan karakteristik responden. Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa pada variabel keyakinan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Faktor Kualitas Pelayanan

Kefarmasian Di RSUD Cut Nyak Dhien Variabel Kehandalan
Tabel 3 Total skore dan persentase disetiap pernyataan pada variabel Kehandalan

No	Penyataan	Skore Perolehan	Skore Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas tepat waktu dalam pelayanan obat	52	75	69	Kurang Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	42	75	56	Kurang Puas
3	Obat dijual dengan harga mahal	72	75	96	Puas
4	Petugas selalu ramah dalam memberikan	68	75	91	Puas

	pelayanan				
5	Petugas selalu siap membantu	65	75	87	Puas

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa skor tertinggi yang menjawab ya ialah pada pernyataan ke-4 yaitu “petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan” dengan persentase 91 %. Tingginya persentase pada pernyataan tersebut dikarenakan petugas apotek terampil dalam memberi pelayanan dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga dapat membuat konsumen nyaman. Anas., dkk (2016) juga mengatakan bahwa Sistem pelayanan informasi obat di apotek juga harus diberikan oleh petugas yang memiliki kemampuan melayani dengan sikap yang ramah dan sopan. Sikap yang sopan dan ramah bisa dilihat dari mimik muka yang murah senyum dan tutur kata yang lembut tetapi tetap berwibawa sehingga konsumen juga akan hormat dan merasa nyaman.

Pelayanan memuaskan apabila pelayanan yang diterima sudah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan tidak memuaskan ketika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Ahkmad., dkk, 2019). Sedangkan skor tertinggi yang menjawab tidak pada pernyataan ke-3 yang menanyakan tentang “Obat dijual dengan harga mahal”.

Hal ini menunjukkan bahwa obat yang dijual pada RSUD Cut Nyak Dhien relatif murah, sehingga konsumen tidak mersa keberatan untuk membeli obat tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mulyani, (2017) yaitu tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas jasa kemampuan (*Realibility*) diperoleh rata-rata data skor sebesar 329,7 dengan rata-rata persentase interpretasi sebesar 73,3%. Dari nilai rata-rata skor dan interpretasi skor tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan berdasarkan dimensi kemampuan (*Realibility*). Hal tersebut dapat dikarenakan oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan telah baik dan tepat sehingga pelayanan tersebut dirasa pasien/pendamping pasien rawat jalan sebanding dengan harapan yang dirasakannya.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyatakan kepuasan pelayanan kefarmasian pada item kehandalan petugas telah mampu melayani pasien dengan ramah dalam memberi pelayanan obat.

Faktor Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Cut Nyak Dhien Variabel Ketanggapan

Tabel 4 Total skore dan persentase disetiap pernyataan pada variable Ketanggapan

No	Penyataan	Skore Perolehan	Skore Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas cepat tanggap terhadap pasien tentang obat/ pengobatan	69	75	92	Puas
2	Pasien tidak mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	66	75	88	Puas
3	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	53	75	71	Kurang Puas
4	Patugas tanggap terhadap masalah dan keluhan pasien	50	75	67	Kurang Puas
5	Petugas selalu berada di instalasi farmasipada jam-jam sibuk	51	75	68	Kurang Puas

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa skore tertinggi terdapat pada pernyataan ke-1 yaitu yang menanyakan “Petugas cepat tanggap terhadap pasien tentang obat/pengobatan”. Skore yang didapatkan tinggi dikarenakan petugas apotek terampil dan mengerti masalah obat-obatan. Sedangkan skore responden yang menjawab tidak yang tertinggi didapatkan pada pernyataan ke-2 yaitu 88% yang menanyakan “Pasien tidak mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya”. Dari pernyataan ini dapat kita asumsikan bahwa petugas apotek melayani dan menjelas kepada pasien dengan jelas dan tepat.

Dari hari penelitian Mas’ud (2009) juga menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi adalah atribut petugas apotek tidak terlihat bingung menghadapi pelanggan dengan tingkat kepuasan 91,38%, dan terendah atribut petugas apotek segera memberitahu kapan dan berapa lama resep dapat diselesaikan dengan tingkat kepuasan 87,47 %.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyatakan kepuasan pelayanan kefarmasian pada item ketanggapan petugas telah mampu cepat tanggap terhadap pasien tentang obat dan petugas menginformasikan perihal mengenai obat dengan jelas.

Faktor Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Cut Nyak Dhien Variabel Keyakinan

Tabel 5 Total skore dan persentase disetiap pernyataan pada variabel Keyakinan

No	Penyataan	Skore Perolehan	Skore Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	71	75	95	Puas
2	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya	74	75	99	Puas
3	Obat yang diberikan tidak Sesuai dengan yang diminta	74	75	99	Puas
4	Petugas berperilaku sopan terhadap pasien	72	75	96	Puas
5	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	52	75	69	Kurang Puas

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa skore yang tertinggi yang menjawab ya ialah pada pernyataan ke-2 yaitu 99% yang menyatakan “Obat yang diberikan terjamin kualitasnya”, hal ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap obat yang berikan oleh petugas apotek sehingga dapat diasumsikan bahwa obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakit pasien dan berkualitas. Sedangkan skore yang menjawab tidak tertinggi terdapat pada pernyataan ke-3 yaitu “Obat yang diberikan tidak sesuai dengan yang diminta” yaitu 99%, hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek lebih terampil dan berkualitas. Hasil yang didapatkan juga sejalan dengan penelitian Kurniawan (2018) yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap terhadap keyakinan yang diberikan oleh petugas pada saat petugas menjawab pertanyaan pasien sampai dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat kepada pasien di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai merasa puas dengan persentase sebesar 77,36%.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyatakan kepuasan pelayanan kefarmasian pada item keyakinan petugas telah mampu memberi membuat pasien merasa nyaman dengan sikap petugas dan memberikan obat yang terjamin kualitasnya.

Faktor Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Cut Nyak Dhien Variabel Empati

Tabel 6 Total skore dan persentase disetiap pernyataan pada variabel empati

No	Penyataan	Skore Perolehan	Skore Maksimal	%	Klasifikasi
1	Petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap keluhan pasien tanpa memandang status social	70	75	93	Puas
2	Pasien merasa tidak nyaman saat menunggu obat	58	75	77	Puas
3	Petugas mendengar keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	61	75	81	Puas
4	Petugas memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	65	75	87	Puas
5	Petugas memberikan perhatian yang baik terhadap pasien	64	75	85	Puas

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa skore yang menjawab ya tertinggi terdapat pada pernyataan ke-1 yaitu 93 % yang menyatakan “Petugas memberikan pelayanan/perhatian terhadap keluhan pasien tanpa memandang status sosial” hal ini menunjukkan bahwa petugas apotek berperilaku adil terhadap semua pasien. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Sedangkan skore yang menjawab “ tidak” tertinggi terdapat pada pernyataan ke-3 yaitu 77 % yang menanyakan tentang “Pasien merasa tidak nyaman saat menunggu obat” hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan memuaskan pasien dan petugas melayaniin pasien dengan baik. Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian Rianto., dkk (2019) yaitu hasil analisa data yang diperoleh melalui aplikasi e-servqual terlihat bahwa kepuasan pasien pada dimensi empati, dengan nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 70.33% dan nilai harapan pasien sebesar 92.72% sehingga diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati sebesar 77,3% dengan kategori puas.

Faktor Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Cut Nyak Dhien Variabel Fasilitas
Tabel 7 Total skore dan persentase disetiap pernyataan pada variabel fasilitas

No	Penyataan	Skore Perolehan	Skore Maksimal	%	Klasifikasi
1	Apotek terlihat bersih	58	75	77	Puas
2	Penataan exterior dan interior ruangan sangat rapi	42	75	56	Kurang Puas
3	Lokasi apotek tidak mudah dijangkau	64	75	85	Puas
4	Petugas apotek berpakaian rapi	73	75	97	Puas
5	Informasi obat tersedia secara aktif berupa leaflet atau brosur	46	75	61	Puas
6	Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi	62	75	83	Puas
7	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin, TV ada diruang tunggu membuat pasien nyaman	64	75	85	Puas
8	Tersedia ruang khusus untuk pelayanan informasi obat	65	75	87	Puas
9	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parker dan toilet	64	75	85	Puas
10	Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi dekat	65	75	87	Puas

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa skor yang menjawab ya tertinggi terdapat pada pernyataan ke-4 yaitu 97% yang menyatakan “Petugas apotek berpakaian rapi”, hal ini dapat diasumsikan bahwa petugas apotek berpakaian rapi dan sopan serta berpakaian seragam sehingga membuat pasien nyaman dan mudah mengenalinya. Sedangkan skor yang menjawab “tidak” tertinggi terdapat pada pernyataan ke-3 yaitu 85 % yang menanyakan “Lokasi apotek tidak mudah terjangkau” dari pernyataan ini menunjukkan bahwa letak apotek pada RSUD Cut Nyak Dhien mudah dijangkau oleh semua pasien.

Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian Kurniawan (2018) yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap terhadap penampilan yang diberikan oleh petugas tentang kerapian, kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan tunggu sampai dengan kebersihan

lingkungan di sekitar ruangan tunggu di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai merasa puas dengan persentase sebesar 74,35%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel kehandalan diperoleh nilai *P value* 0,68 sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik responden terhadap variabel kehandalan.
- Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel ketanggapan diperoleh nilai *P value* 0,84 sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik responden terhadap variabel ketanggapan.
- Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel keyakinan diperoleh nilai *P value* 0,04 sehingga terdapat hubungan signifikan antara karakteristik responden terhadap variabel keyakinan.
- Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati diperoleh nilai *P value* 0,80 sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik responden terhadap variabel empati.
- Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel fasilitas diperoleh nilai *P value* 0,03 sehingga terdapat hubungan signifikan antara karakteristik responden terhadap variabel fasilitas.

SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan apotek rawat jalan RSUD Cut Nyak Dhien maka pihak yang berwenang perlu untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik lagi dan sejauh ini pelayanan sudah cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Albaehaqy, F. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali*. Semarang. Universitas Ngudi Waluyo.
- Bunet, G. C. E. Lolo. W. A, Rumondor. E. M. 2020. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko*. Manado: Pharmacon, Vol. 9, No. 3, Hal. 397 – 403.
- Dinas Kesehatan Provinsi Aceh. 2018. *Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Aceh*. <https://dinkes.acehprov.go.id/page/1/profil>.

- Internasional Pharmaceutical Federation. 2018. *Join FIP/WHO Guidelines On Good Pharmacy Practice: Standards For Quality Of Pharmacy Services*. Netherland
- Kementrian Kesehatan. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri kesehatan Republik Indonesia.
- Kevin, K. 2016. *Marketing management EdisiXIV*. Printice – Hall published, New York
- Menteri Kesehatan. 2014 *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta
- Mulyani, 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya, *Jurnal Surya Medika*, (2)2: 65-75.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. 2014. *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pertanggung Jawaban Atas Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013*. Jakarta
- Rikomah. R. E, 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
Rikomah. R. E, 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siregar. C. J. P. 2006. *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Syahbana Donny. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Wanariati, Etik. 2019. *Evaluasi Kepuasan Lama Pelayanan Farmasi BPJS Di RSUD Petrokimia Gresik*. Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.