Journal of Healtcare Technology and Medicine Vol. 9 No. 1 April 2023
Universitas Ubudiyah Indonesia
e-ISSN : 2615-109X

# Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsud H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021

# Evaluation of Satisfaction In Pharmacy Services Pharmacy Installation of H. Abdul Manap Hospital Jambi City In 2021

**Rasmala Dewi[1], Deny Sutrisno[2], Chelisia Putri Badri [3]**
Program studi farmasi, Stikes Harapan Ibu, The hok, Kota Jambi, Indonesia
*Korespondensi Penulis: [1]Malaqudew@gmail.com; [2]denysutrisno@gmail.com; [3]chelisiaputri@gmail.com

**Abstrak**

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan jenis pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (*promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*). survei awal dengan wawancara yang dilakukan terhadap pasien terkait kualitas pelayanan di instalasi kefarmasian RSUD H. Abdul Manap, terdapat pasien yang mengeluh mengenai pelayanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional* yang dilakukan pada suatu waktu dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan. Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021 berdasarkan dimensi jaminan, empati, dan kehandalan. Akan tetapi, pasien kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021 berdasarkan dimensi daya tanggap dan bukti fisik. Secara keseluruhan, 45% pasien merasa kurang puas dan 55% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

**Kata Kunci**: RSUD, Abdul Manap, , Evaluasi Kepuasan,

***Abstract***

*The hospital is a very complex organization that provides types of health services through a health maintenance approach (promotive, preventive, curative and rehabilitative). Initial survey with interviews conducted with patients regarding the quality of service at the pharmaceutical installation of H. Abdul Manap Hospital, there were patients who complained about the services received. This study used a descriptive survey research method with a cross sectional approach which was carried out at one time based on five dimensions, namely responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. Patients are satisfied with pharmaceutical services at the H. Abdul Manap Hospital pharmacy installation, Jambi City in 2021 based on the dimensions of assurance, empathy, and reliability. However, patients are dissatisfied with pharmaceutical services at the pharmaceutical installation of H. Abdul Manap Hospital, Jambi City in 2021 based on the dimensions of responsiveness and physical evidence. Overall, 45% of patients were dissatisfied and 55% of patients were satisfied with the quality of pharmaceutical services at the H. Abdul Manap Hospital Pharmacy Installation, Jambi City*

***Keywords**: Hospital, Abdul Manap, Satisfaction Evaluation,*

## PENDAHULUAN

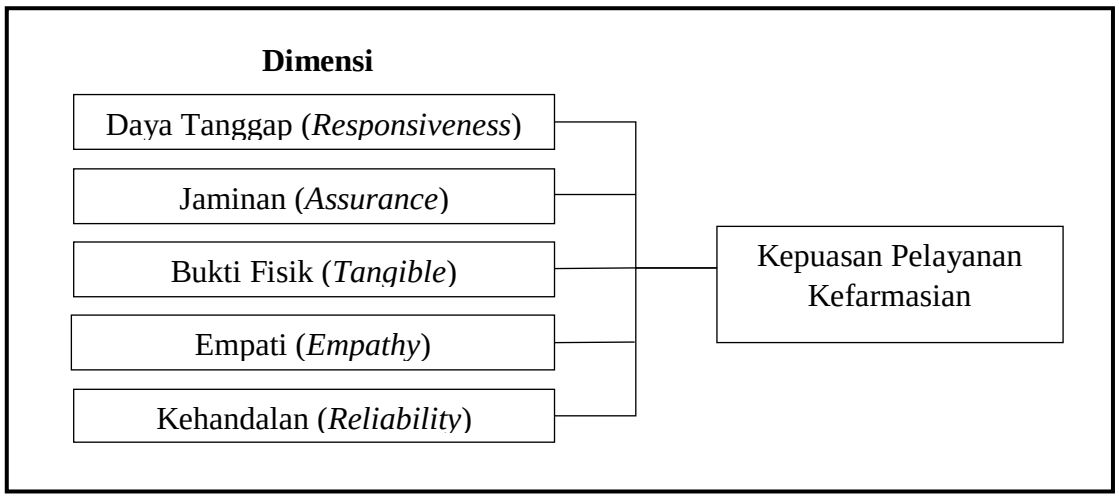
Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan jenis pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (*promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memandang agama dan kedudukan (Rikomah, 2017). RSUD H. Abdul Manap merupakan Rumah sakit Umum Kelas C milik Pemerintah Kota Jambi, mulai operasional tanggal 25 Maret 2009. Pada tahun 2015, RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi juga telah di tunjuk sebagai Rumah Sakit rujukan regional untuk wilayah timur dari kementerian kesehatan dengan surat keputusan Nomor HK 02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Propinsi dan Rumah Sakit Rujukan Regional. RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi sebagai Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi di bidang pelayanan kesehatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 (Heningnurani, 2019).

Penelitian yang relavan dengan penelitian ini adalah penelitian oleh (Sukamto, 2017) dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar" menjelaskan bahwa terdahap pengaruh dan perbedaan yang signifikan antara variable kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh (Sari, 2017) dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek "X"" menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek "X" berkualitas cukup memuaskan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *reliability, responsivenes, assurance, emphaty*, dan *tangibles.* Penelitian oleh (Kastella, 2019) dengan judul "Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018" menjelaskan bahwa Waktu tunggu dan komunikasi yang efektif bersama-sama memengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Brimob Rumah Sakit Bhayangkara .Dan Penelitian oleh (Kurniasih, 2012) dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalanterhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah" menjelaskan bahwa hasil penilaian kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang 8% sangat puas, 89% responden menyatakan puas dan 3% menyatakan kurang puas.

Diketahui bahwa jumlah pasien dan resep yang dilayani setiap bulannya mengalami fluktuasi dimana cenderung mengalami penurunan, diduga bahwa jumlah pasien dan resep yang dilayani mengalami penurunan dari bulan ke bulan pada tahun ini disebabkan oleh

permasalahan kualitas pelayanan belum sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pasien. Hal ini dapat menyebabkan berkurangnya jumlah kunjungan pasien pada instalasi farmasi rumah sakit, karena pasien akan lebih memilih tempat pelayanan atau instalasi farmasi lainnya. Berdasarkan survei awal dengan wawancara yang dilakukan terhadap 10 pasien terkait kualitas pelayanan di instalasi kefarmasian RSUD H. Abdul Manap, terdapat 6 pasien yang mengeluh mengenai pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut diantaranya adalah mengenai waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi mengenai obat. Keluhan lain adalah tenaga medis pada beberapa waktu tidak menerangkan tindakan yang akan dilakukan, dan tenaga farmasi dinilai kurang cekatan, serta kurang menghargai pasien seperti tenaga farmasi tidak mau menjelaskan secara lengkap mengenai cara pengguanan obat kepada pasien.

## METODE PENELITIAN




**Gambar. 1 Dimensi Kepuasan Pasien**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional* yang dilakukan pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini juga bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain (Sugiyono, 2018). Penelitian deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif akan digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan tentang kepuasan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi tahun 2021 berdasarkan lima dimensi kepuasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel. 1**

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 1 | Jumlah | 0 | 56 | 83 | 243 | 2 | 1.343 | Puas |
| | Skor | 0 | 112 | 249 | 972 | 10 | | |
| 2 | Jumlah | 0 | 66 | 159 | 156 | 3 | 1.415 | Puas |
| | Skor | 0 | 132 | 477 | 624 | 15 | | |
| 3 | Jumlah | 0 | 5 | 179 | 195 | 5 | 1.352 | Puas |
| | Skor | 0 | 10 | 537 | 780 | 25 | | |
| 4 | Jumlah | 0 | 11 | 168 | 202 | 3 | 1.349 | Puas |
| | Skor | 0 | 22 | 504 | 808 | 15 | | |
| 5 | Jumlah | 0 | 91 | 89 | 200 | 3 | 1.264 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 182 | 267 | 800 | 15 | | |
| 6 | Jumlah | 0 | 139 | 122 | 121 | 2 | 1.138 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 278 | 366 | 484 | 10 | | |
| 7 | Jumlah | 0 | 0 | 121 | 263 | 0 | 1.248 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 0 | 363 | 1052 | 0 | | |
| **Jumlah** | | | | | | | **9.109** | **Kurang puas** |
| **Rata-Rata** | | | | | | | **1.301,3** | |

Diantara 7 soal tersebut kategori puas terdapat pada soal nomor 1,2,3,4 dan kategori kurang puas pada soal nomor 5,6,7. Skor tertinggi diperoleh pada soal 2 terkait kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat sesuai resep dengan skor 1415 termasuk kategori puas. Sedangkan skor terendah diperoleh pada soal 6 terkait petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dengan skor 1138 termasuk kategori kurang puas. Sebagian besar pasien merasa puas dengan kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat sesuai resep yang diminta pasien. Artinya, waktu racik resep dan non-resep farmasi telah sesuai dengan harapan pasien dan telah sesuai dengan prosedur. Pasien juga merasa puas dengan tanggapan petugas farmasi yang baik dan cepat terhadap permintaan pasien, informasi obat yang di berikan petugas farmasi jelas, serta petugas dapat memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham. Kurniasih (2012) juga menjelaskan bahwa pelayanan berdasarkan daya tanggap untuk pelayanan resep yang sangat cepat sangat dibutuhkan oleh pasien, mengingat pasien yang datang berobat adalah orang yang dalam keadaan tidak sehat sehingga pelayanan resep yang lambat akan semakin menyulitkan pasien

### 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

**Tabel. 2**

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 8 | Jumlah | 0 | 59 | 70 | 254 | 1 | 1.349 | Puas |
| | Skor | 0 | 118 | 210 | 1016 | 5 | | |
| 9 | Jumlah | 0 | 13 | 43 | 324 | 4 | 1.471 | Puas |
| | Skor | 0 | 26 | 129 | 1296 | 20 | | |

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 10 | Jumlah | 0 | 0 | 97 | 279 | 8 | 1.447 | Puas |
| | Skor | 0 | 0 | 291 | 1116 | 40 | | |
| 11 | Jumlah | 0 | 13 | 91 | 279 | 1 | 1.420 | Puas |
| | Skor | 0 | 26 | 273 | 1116 | 5 | | |
| 12 | Jumlah | 0 | 93 | 117 | 172 | 2 | 1.235 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 186 | 351 | 688 | 10 | | |
| 13 | Jumlah | 0 | 64 | 65 | 253 | 2 | 1.345 | Puas |
| | Skor | 0 | 128 | 195 | 1012 | 10 | | |
| 14 | Jumlah | 0 | 0 | 80 | 302 | 2 | 1.458 | Puas |
| | Skor | 0 | 0 | 240 | 1208 | 10 | | |
| **Jumlah** | | | | | | | **9.725** | **Puas** |
| **Rata-Rata** | | | | | | | **1.389,3** | |

Diketahui bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan soal kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan adalah 1389.286 dengan kategori puas. Diantara 7 soal tersebut kategori puas terdapat pada soal nomor 8,9,10,11,13,14 dan kategori kurang puas pada soal nomor 12. Skor tertinggi diperoleh pada soal 14 terkait adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat dengan skor 1458 termasuk kategori puas. Sedangkan skor terendah diperoleh pada soal 12 terkait kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya dengan skor 1235 termasuk kategori kurang puas.

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan mencakup kemampuan petugas farmasi dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Pasien dapat merasa puas dengan pelayanan jika pasien medapat jaminan dan percaya kepada petugas farmasi. Berdasarkan hasil penelitian meunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dikategorikan puas. Pasien merasa puas dengan ketersediaan obat lengkap, pengetahuan, wawasan yang luas dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat yang benar dan lengkap. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka karena kualitas dan mutu obat terjamin (obat belum *expired date*, dan kemasan obat tidak rusak). Pasien juga merasa puas dengan terjaganya informasi yang terkait pasien dan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat.Pasien kurang puas dengan jaminan mutu kualitas pelayanan di farmasi. Sehingga, secara keseluruhan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dikategorikan puas. Sukamto (2017) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap jaminan, petugas farmasi perlu memberikan informasi yang jelas sehingga tidak terjadi protes oleh pasien jika resep yang diberikan tidak sesuai. Sari (2017) juga menjelaskan pasien kurang puas jika terjadi penebusan resep yang terlalu banyak hingga petugas tergesa-gesa dalam mengambil resep.

### 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel. 3**

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 15 | Jumlah | 0 | 93 | 112 | 179 | 0 | 1.238 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 186 | 336 | 716 | 0 | | |
| 16 | Jumlah | 0 | 74 | 120 | 189 | 0 | 1.264 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Skor | 0 | 148 | 360 | 756 | 0 | | Kurang puas |
| 17 | Jumlah | 0 | 5 | 153 | 224 | 2 | 1.375 | Puas |
| | Skor | 0 | 10 | 459 | 896 | 10 | | |
| 18 | Jumlah | 0 | 10 | 102 | 271 | 1 | 1.415 | Puas |
| | Skor | 0 | 20 | 306 | 1084 | 5 | | |
| 19 | Jumlah | 0 | 94 | 132 | 157 | 1 | 1.217 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 188 | 396 | 628 | 5 | | |
| 20 | Jumlah | 0 | 205 | 137 | 42 | 0 | 989 | Tidak Puas |
| | Skor | 0 | 410 | 411 | 168 | 0 | | |
| 21 | Jumlah | 0 | 72 | 177 | 135 | 0 | 1.215 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 144 | 531 | 540 | 0 | | |
| **Jumlah** | | | | | | | **8.713** | **Kurang puas** |
| **Rata-Rata** | | | | | | | **1.244,7** | |

Diketahui bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan soal kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik adalah 1244.714 dengan kategori kurang puas. Diantara 7 soal tersebut kategori puas terdapat pada soal nomor 17,18; kategori kurang puas pada soal nomor 15,16,1921; dan kategori tidak puas pada soal nomor 20. Skor tertinggi diperoleh pada soal 18 terkait penataan obat menarik dan rapi dengan skor 1415 termasuk kategori puas. Sedangkan skor terendah diperoleh pada soal 20 terkait fasilitas seperti AC maupun kipas angin, TV ada diruang tunggu membuat nyaman dengan skor 989 termasuk kategori tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian meunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik dikategorikan kurang puas.Pasien merasa puas dengan kelengkapan obat-obatan dan penataan obat menarik dan rapi. Akan tetapi, sebagian besar pasien merasa kurang puas dengan beberapa hal dalam bukti fisik fasilitas pelayanan farmasi di RSUD H. Abdul Manap. Pasien kurang puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek, instalasi memiliki tempat duduk yang kurang nyaman, letak instalasi farmasi kurang mudah dicapai, serta kurang jelasnya papan petunjuk yang ada di instalasi farmasi. Selain itu, pasien merasa tidak puas dengan fasilitas seperti AC maupun kipas angin dan TV yang ada diruang tunggu. Ruang tunggu pasien sebaiknya membuat pasien nyaman saat menunggu pelayanan farmasi, tetapi untuk ruang tunggu di RSUD H. Abdul Manap membuat pasien merasa tidak puas. Hal ini dapat disebabkan oleh AC yang kurang nyaman atau sering tidak menyala, siaran TV yang kurang jelas, hingga kursi yang kurang nyaman. Jadi, secara keseluruhan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik dikategorikan kurang puas. Dengan demikian, kurang puasnya pasien terhadap pelayanan farmasi di RSUD H. Abdul Manap berdasarkan bukti fisik dapat disebebkan oleh sarana dan prasarana yang belum baik serta penampilan petugas farmasi yang kurang rapi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti yang dijelaskan oleh Sari (2017) bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik adalah sarana dan prasarana apotek, seperti ruang tunggu yang memadai, speaker, dan tempat sampah yang cukup, serta penampilan petugas apotek. Dengan demikian, diharapkan bahwa RS Abdul Manap Jambi untuk dapat meningkatkan fasilitas di ruang tunggu masupun yang lainnya agar dapat mengurangi rasa kurang puas pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi terkait fasilitas (bukti fisik).

**4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)**

**Tabel. 4**

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 22 | Jumlah | 0 | 35 | 53 | 282 | 14 | 1.427 | Puas |
| | Skor | 0 | 70 | 159 | 1128 | 70 | | |
| 23 | Jumlah | 0 | 17 | 22 | 342 | 2 | 1.478 | Puas |
| | Skor | 0 | 34 | 66 | 1368 | 10 | | |
| 24 | Jumlah | 0 | 2 | 113 | 262 | 7 | 1.426 | Puas |
| | Skor | 0 | 4 | 339 | 1048 | 35 | | |
| 25 | Jumlah | 0 | 15 | 117 | 245 | 7 | 1.396 | Puas |
| | Skor | 0 | 30 | 351 | 980 | 35 | | |
| 26 | Jumlah | 0 | 32 | 106 | 239 | 7 | 1.373 | Puas |
| | Skor | 0 | 64 | 318 | 956 | 35 | | |
| 27 | Jumlah | 0 | 34 | 73 | 271 | 5 | 1.394 | Puas |
| | Skor | 0 | 68 | 219 | 1084 | 25 | | |
| 28 | Jumlah | 0 | 10 | 87 | 285 | 2 | 1.431 | Puas |
| | Skor | 0 | 20 | 261 | 1140 | 10 | | |
| **Jumlah** | | | | | | | **9.925** | **Puas** |
| **Rata-Rata** | | | | | | | **1.417,9** | |

Diketahui bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan soal kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati adalah 1417.857 dengan kategori puas. Diantara 7 soal tersebut semua soal dikategorikan puas. Skor tertinggi diperoleh pada soal 23 terkait petugas memahami dan peduli akan keperluan dan keluhan pasien dengan skor 1478 termasuk kategori puas. Sedangkan skor terendah diperoleh pada soal 26 terkait komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik dengan skor 1373 termasuk kategori puas.

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati mencakup kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien. Pasien dapat merasa puas dengan kepeduliaan petugas farmasi yang memberikan perhatian lebih dan tulus. Berdasarkan hasil penelitian meunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dikategorikan puas. Seluruh pasien yang menjadi responden penelitian meenyatakan puas dengan pelayanan instalasi farmasi di RSUD H. Abdul Manap berdasarkan dimensi empati. Pasien puas dengan keramahan petugas farmasi yang murah senyum, sopan, dan menyapa pasien. Kepeduliaan petugas farmasi akan keperluan dan keluhan pasien dilakukan dengan sepenuh hati sehingga membuat pasien merasa puas. Petugas farmasi mencoba untuk tidak membiarkan pasien menunggu lama atau tidak menelantarkan pasien. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik sehingga petugas farmasi cukup baik dalam mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan serta akan memantau keluhan pasien Dengan demikian, secara keseluruhan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dikategorikan puas. Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2012) bahwa pasien puas dengan empati pelayanan farmasi. Hal ini dapat dilihat dari petugas tidak memandang status sosial pasien, petugas menanggapi keluhan pasien, dan petugas mampu berkomunikasi baik dengan pasien.

**5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Realibility*)**

**Tabel. 5**

| Pertanyaan | | Distribusi Jawaban | | | | | Total Skor | Kategori Kepuasan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS | TS | N | S | SS | | |
| 29 | Jumlah | 0 | 52 | 82 | 248 | 2 | 1.352 | Puas |
| | Skor | 0 | 104 | 246 | 992 | 10 | | |
| 30 | Jumlah | 0 | 17 | 45 | 318 | 3 | 1.456 | Puas |
| | Skor | 0 | 34 | 135 | 1272 | 15 | | |
| 31 | Jumlah | 0 | 32 | 174 | 173 | 5 | 1.303 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 64 | 522 | 692 | 25 | | |
| 32 | Jumlah | 0 | 15 | 97 | 271 | 1 | 1.410 | Puas |
| | Skor | 0 | 30 | 291 | 1084 | 5 | | |
| 33 | Jumlah | 0 | 81 | 121 | 180 | 2 | 1.255 | Kurang puas |
| | Skor | 0 | 162 | 363 | 720 | 10 | | |
| 34 | Jumlah | 0 | 54 | 75 | 253 | 2 | 1.355 | Puas |
| | Skor | 0 | 108 | 225 | 1012 | 10 | | |
| 35 | Jumlah | 0 | 11 | 85 | 285 | 3 | 1.432 | Puas |
| | Skor | 0 | 22 | 255 | 1140 | 15 | | |
| **Jumlah** | | | | | | | **9.563** | **Puas** |
| **Rata-Rata** | | | | | | | **1.366,1** | |

Diketahui bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan soal kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan adalah 1366.143 dengan kategori puas. Diantara 7 soal tersebut kategori puas terdapat pada soal nomor 29,30,32,34,35 dan kategori kurang puas pada soal nomor 31,33. Skor tertinggi diperoleh pada soal 30 terkait petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan dengan skor 1456 termasuk kategori puas. Sedangkan skor terendah diperoleh pada soal 33 terkait prosedur untuk mendapatkan obat tidak membingungkan pasien dengan skor 1255 termasuk kategori kurang puas.

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan mencakup kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan adanya pelayanan yang andal akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian meunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dikategorikan puas. Pasien merasa puas dengan petugas farmasi yang baik dalam menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat serta memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang harus diminum oleh pasien. Petugas farmasi melayani berbagai pasien dengan bahasa yang mudah di mengerti oleh pasien sehingga pasien dapat paham penjelasan oleh petugas farmasi. Petugas farmasi selalu siap melayani keluhan pasien dan memberikan informasi yang di butuhkan pasien. Apoteker memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. Dengan demikian, pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Kurniasih (2012), pasien merasa puas jika petugas memberikan n informasi cara pemakaian obat dengan jelas, tulisan tentang aturan pakai obat dengan jelas, petugas memberikan informasi tentang efek samping obat, dan menerangkan tindakan yang dilakukan ketika lupa minum obat

s

## KESIMPULAN

Bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021 dapat dilihat berdasarkan lima dimensi. Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021 berdasarkan dimensi jaminan, empati, dan kehandalan. Akan tetapi, pasien kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2021 berdasarkan dimensi daya tanggap dan bukti fisik. Secara keseluruhan, 45% pasien merasa kurang puas dan 55% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi

## SARAN

Diharapkan pihak instalasi farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dapat selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga pasien tetap merasa puas pada beberapa hal yang telah dijelaskan dalam penelitian. Disarankan bagi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi untuk dapat menyesuaikan jumlah petugas farmasi dengan perkiraan jumlah pengunjung, meningkatkan fasilitas, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan semua dimensi pelayanan instalasi farmasi di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

## DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arrang, ST. 2021. *Manajemen Farmasi Manajemen Pengelolaan sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Medis Habis Pakai (BMHP)*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.

Calundu, Rasidin. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media.

Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Halodoc. *RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi*. https://www.halodoc.com/rumah-sakit/nama/rsud-raden-mattaher-jambi (Diakses pada 20 Januari 2022).

Handayany, GN. 2020. *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Malang: Media Nusa Creative.

Hartayu, TS., Yosef Wijoyo, dan Djaman Ginting Manik. (2020). *Manajemen dan Pelayanan Kefarmasian di Apotek.* Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.

Heningnurani A.Y. 2019. Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal ARSI*. Vol.5, No.3.

Kamalia, La Ode. 2022. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas.* Bandung: Media Sains Indonesia.

Kastella, NAF. 2019. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia.* Vol.3, No.1.

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakara: Erlangga.

Kurniasih, R. 2012. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rs. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit.* Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Notoatmodjo. 2014. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Noviani, L. 2020. *Kumpulan Standar Prosedur dalam Pelayanan Kefarmasian Untuk Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek.* Jakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya (PUAJ).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rikomah, Setya Enti. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Rikomah, Setya Enti. 2018. *Farmasi Klinik.* Yogyakarta: Deepublish.

Rohmah, D.A. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. *Skripsi.* Universitas Islam Indnesia Yogyakarta.

Sardjoko, Subandi. 2017. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas*. Jakarta Pusat: Bappenas.

Sari, RP. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek "X". *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina.* Vol.2, No.1: 122-133.

Setyawan, F.E.B. dan S. Supriyanto. 2019. *Manajemen Rumah Sakit.* Sidoarjo*:* Zifatama Jawari.

Siburian, TR. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul*. Medan: Institut Kesehatan Helvetia.

Siregar, CJP dan Lia Amalia. 2003. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukamto, Herlinda. 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Pelayanan Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Trimurthy, I. 2008. *Hubungan Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Semarang: Undip Press.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: Grasindo.

Wulandari, Tri. 2008. *Hubungan Antara Persepsi Citra Rumah Sakit Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: UMS Press.

Yunita, I.C.M., Jak, Y., dan Rachmad. 2017. Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit Citra Medika Depok Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. Volume 1. Nomor 1. Halaman 82-97