

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM KARYA BAKTI UJUNG BANDAR RANTAUPRAPAT

Novycha Auliafendri<sup>1</sup>, Khoiria Ramayani Tanjung<sup>2</sup>  
Universitas Imelda Medan

### Article Info

#### Article history:

Received Mar 24, 2021

Revised Mar 25, 2021

Accepted Mar 26, 2021

#### Keywords:

Satisfaction

Patient

Pharmaceutical Services KBU

Hospital

### ABSTRACT

Providing quality health services is the most important thing that every health care worker needs to do, one of which is in hospitals. Hospitals are mandatory provide a safe and quality atmosphere for the benefit of the patient. Maximum hospital service provides a satisfactory and good assessment for the patient and this is an added value for the internal hospital in providing the best service access. However, dissatisfied patients indirectly provide a satisfactory assessment. This study aims to measure and analyze the quality of pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the General Hospital Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat so that a study on the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at IFRSU was conducted. Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. The research was carried out by giving respondents in this case the patient and the patient's family a questionnaire to be filled in. The questionnaire given contained 23 questions about the level of respondent satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Karya Bakti Hospital in Ujung Bandar Rantauprapat, dimensions of reliability reliability 83.2%, dimensions of responsiveness (responsiveness) 85.3%, dimensions of empathy (empathy) 86.6%, dimensions of tangibles (direct evidence) 67.28%, dimensions of assurance (assurance) 84.7% . The results of research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of the Karya Bakti Hospital in Ujung Bandar Rantauprapat can be concluded that the average level of satisfaction of patients and their families with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of RSU Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat is 81.41%. This means that patients and their families are very satisfied with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Karya Bakti Hospital, Ujung Bandar Rantauprapat.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Corresponding Author:

Novycha Auliafendri,

Program Studi S1 Farmasi,

Universitas Imelda Medan,

Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayon Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan - Sumatera Utara.

Email: novycha.aulia1@gmail.com

## 1. INTRODUCTION

Kesehatan merupakan status atau kondisi yang dinyatakan secara sehat baik fisik, mental, spiritual maupun sosial yang dimiliki setiap manusia untuk dapat produktif dan bersosialisasi. Sarana kesehatan berguna dalam memberikan upaya kesehatan dasar, rujukan atau upaya penunjang untuk kesehatan. Sarana kesehatan juga dapat diaplikasikan untuk unit pendidikan dan pelatihan serta penelitian, untuk mengembangkan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi) di bidang kesehatan (Charles J.P, 2003).

Kesehatan merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehingga menjadikannya suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang dicantumkan dalam UUD RI Tahun 1945. Dengan demikian, setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya (Fatimah, 2012).

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah unit bagian yang tidak bisa dipisahkan dari seluruh sistem pelayanan di rumah sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan-sediaan farmasi, alat-alat kesehatan, serta bahan-bahan medis habis pakai yang terjangkau bagi setiap masyarakat dimana salah satunya pelayanan klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (Permenkes, 2016). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep. Layanan juga dapat dilihat sebagai bentuk faktor dalam melakukan evaluasi kepuasan setiap pasien. Pelayanan-pelayanan kefarmasian dapat ditemukan dalam bentuk sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas di unit instalasi farmasi (Permenkes, 2016).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pasien) yang dirasakan pasien setelah dibandingkan antara hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Riset (Monica dan Paul, 2015) telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

(Tiapana, 2009) menjelaskan bahwa sarana prasarana adalah salah satu faktor yang memberikan pengaruh penuh pada kepuasan pasien. Penelitian (Sulistiyawati dkk, 2011) menunjukkan ada pengaruh positif antara pemberian informasi obat kepada tingkat kepuasan pasien saat menebus obat.

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang mampu diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dilakukan bagian penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pasien. Kecepatan petugas kefarmasian dalam melakukan pelayanan resep racikan yang terbaik adalah 25 menit, dan resep tanpa melakukan racikan cukup 15 menit (Harijono, 2011).

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting. Hal itu bisa didefinisikan dari kesanggupan kinerja pelayanan untuk memenuhi harapan pasien. Bila kinerja pelayanan rendah daripada harapan pasien, maka pasien merasa tidak puas. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat sehingga dilakukan penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di IFRSU di Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat.

## 2. RESEARCH METHOD

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang melakukan deskripsi mengenai fenomena yang ditemukan, baik yang berupa faktor resiko maupun efek atau hasil, dan *cross sectional* merupakan penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan pada suatu titik waktu tertentu (Sastroasmoro, 2008). Sumber data penelitian adalah resep rawat jalan yang masuk dan kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan yang menebus obat di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat.

Jumlah pasien yang dibagikan kuesioner untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. Jumlah sampel pasien sama dengan sampel resep yang akan diteliti yaitu 50 pasien. Jumlah sampel menggunakan rumus (Notoadmojo, 2005) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan :

N : besar sampel

N : besar populasi

d<sup>2</sup> : penyimpangan terhadap populasi yang dikehendaki sebesar 10% atau 0,1.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2019 sampai dengan Maret 2020 di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien.

- 1) Scoring: Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban (Supranto, 2011) yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

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

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

$$\% = \frac{\sum \text{Skor Penilaian} \times 100\%}{\sum \text{Skor Maksimal}} \text{ Atau}$$

$$\% \text{ Nilai Kepuasan} = \frac{(f1 \times 1) + (f2 \times 2) + (f3 \times 3) + (f4 \times 4) + (f5 \times 5) \times 100\%}{n \times 5}$$

Keterangan :

- f1 : frekuensi responden yang menjawab STP  
 f2 : frekuensi responden yang menjawab TP  
 f3 : frekuensi responden yang menjawab CP  
 f4 : frekuensi responden yang menjawab P  
 f5 : frekuensi responden yang menjawab SP  
 n : jumlah responden

Dari hasil perhitungan akan dilihat kategori tingkat kepuasan untuk setiap point dimensi kepuasan yang diteliti. Kategori tingkat kepuasan menurut (Sugiono, 2012) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan

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

Prosedur kerja yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti melakukan pengambilan data secara langsung dan membagikan lembar kuisisioner untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat.
- 2) Melakukan pengambilan data langsung pada saat pelayanan resep oleh peneliti di Rumah Sakit tersebut dan membagikan kuisisioner ke pasien yang datang ke Rumah Sakit untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat.
- 3) Mengumpulkan kembali kuisisioner yang telah diisi oleh pasien.
- 4) Melakukan analisis data hasil kuisisioner dan membuat laporan penelitian.

Berikut adalah teknik atau cara untuk pengambilan data:

- 1) Pengambilan data untuk mutu pelayanan resep mengadopsi penelitian yang telah dilakukan oleh (Jamil dan Mubasysyir, 2006), dengan mengukur beberapa indikator dari resep yang masuk ke apotek. Indikatornya antara lain rerata waktu penyiapan obat, penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai dengan resep, persentase jumlah setiap obat yang sesuai resep, persentase etiket obat yang sesuai dan lengkap, serta persentase hasil konseling. Pengambilan data dalam menilai tingkat kepuasan pasien dengan cara membagikan kepada pasien yang datang ke apotek untuk menebus resep. Penilaian tingkat kepuasan pasien ditentukan dengan melihat variabel-variabel sebagai berikut: kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung. Selanjutnya, kuisisioner yang telah diisi oleh pasien dikumpulkan kembali dan diberi nilai berdasarkan hasil jawaban pasien.

Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu hanya mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat, dengan menggunakan indikator tingkat kehandalan, tingkat ketanggapan, tingkat keyakinan, tingkat empati, dan penampilan.

### 3. RESULTS AND ANALYSIS

#### 3.1 Hasil

##### Karakteristik Pasien Berdasarkan jenis kelamin

Hasil Penelitian Karakteristik Berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden (pasien) berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki- Laki	22	44%
2	Perempuan	28	56%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di instalasi farmasi RSUD. Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuisioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien atau responden yang berjenis kelamin laki-laki 44%, dan 56% untuk jenis kelamin perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi pada saat dilakukan penelitian berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan persentase sebesar 56%, sebaliknya yang paling sedikit adalah laki-laki dengan persentase 44%. Dari nilai persentase diatas maka pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih besar bila dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki pada saat penelitian dilakukan.

##### Karakteristik Pasien Berdasarkan Riwayat Pendidikan

Hasil Penelitian Karakteristik Berdasarkan Berdasarkan Riwayat Pendidikan dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden (Pasien) berdasarkan Riwayat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	7	14%
2	SMP	10	20%
3	SMA	27	54%
4	AKADEMI	1	2%
5	S1-S3	5	10%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang diambil sebagai sampel saat berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut: 14% untuk pasien tingkat pendidikan SD, 20% untuk pasien tingkat pendidikan SMP, 54% untuk pasien tingkat pendidikan SMA, 2% untuk pasien tingkat pendidikan Akademi, 10% untuk pasien tingkat pendidikan S1-S2.

Hasil penelitian menunjukkan pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat pada saat dilakukan penelitian berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak adalah SMA dengan persentase sebesar 54%. Sebaliknya yang paling sedikit adalah Akademi 2%.

##### Berdasarkan Pekerjaan

Hasil Penelitian Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	PNS/POLRI/TNI	1	2%
2	Guru/Dosen	9	18%
3	Pegawai/KaryawanSwasta	6	12%
4	Wiraswasta	15	30%
5	Buruh/tani	19	38%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Dari tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa responden atau pasien yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat berdasarkan pekerjaan yaitu 2% untuk PNS/POLRI/TNI, 18% untuk Guru/Dosen, 12% untuk Pegawai/Karyawan Swasta, 30% untuk Wiraswasta, 38% untuk Buruh/Tani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien atau responden yang menggunakan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi pada saat dilakukan penelitian berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah Buruh/Tani dengan persentase sebesar 38%. Sebaliknya yang paling sedikit adalah Guru/Dosen dengan persentase 9,68 Sebaliknya yang paling sedikit adalah PNS/POLRI/TNI dengan persentase 2%.

### Karakteristik Berdasarkan Periode Kunjungan

Hasil Penelitian Karakteristik Berdasarkan kunjungan dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Karakteristik Responden Atau Pasien Berdasarkan Periode Kunjungan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	2	34	68%
2	3	5	10%
3	4	4	8%
4	5	5	10%
5	6	3	12%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Tabel 6 diatas menjelaskan bahwa rata-rata kunjungan pasien di layanan farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat lebih dari 2 kali kunjungan 68% dan persentase kunjungan pasien pada periode ke 3 kali kunjungan sebanyak 10%, kunjungan pasien pada periode ke 4 sebanyak 8%, kunjungan pasien pada periode ke 5 sebanyak 10%, dan kunjungan pasien pada periode ke 6 sebanyak 12%.

### Tingkat Kepuasan

#### Dimensi *Reability* (Kehandalan)

*Reability* (kehandalan), adalah penilaian pasien terhadap kecepatan atau ketepatan dari staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Reability* (Kehandalan)

NO	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	199	250	79,6%	Puas
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	214	250	85,6%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis /seharusnya obat yang harus diminum	220	250	88%	Sangat Puas
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat di rumah	211	250	84,4%	Sangat Puas
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	189	250	75,6%	Puas
6	Kesesuaian etiket/lebel yang tertera pada obat dengan penjelasan petugas farmasi	215	250	86%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1.248</b>	<b>1.500</b>	<b>83,2%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Pada pada dimensi *reability* (kehandalan), diketahui bahwa tingkat kehandalan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat mulai dari penerimaan resep pasien sampai pelayanan dan penyerahan obat kepada pasien di Instalasi Farmasi ada yang merasa sangat puas dengan persentase 83,2%.

#### Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), adalah hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap dari staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi dengan presentase 85,3%.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

NO	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	209	250	83,6%	Sangat Puas
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	216	250	86,4%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan sesuai jam kerja	213	250	85,2%	Sangat Puas
4	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien	215	250	86%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>853</b>	<b>1000</b>	<b>85,3%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Dari tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) adalah 85,3% pasien merasa sangat puas dengan prosedur penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal ini membuktikan bahwa petugas farmasi sudah baik dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga sehingga mereka merasa sangat puas terkait penjelasan informasi.

#### Dimensi *Empaty* (Empati)

Dimensi *Empaty* (Empati) adalah hasil penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada saat kunjungan. Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Empaty*.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Empaty* (Empati)

NO	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap	211	250	84,4%	Sangat Puas
2	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien memberi-	219	250	87,6%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status social	223	250	89,2%	Sangat Puas
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai antrian	213	250	85,2%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>866</b>	<b>1000</b>	<b>86,6%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Dari tabel 9 di atas dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap dimensi *empaty* (empati) adalah sangat puas dengan presentase tertinggi 86,6%.

#### Dimensi *Tangibels* (Bukti Langsung)

Bukti langsung dalam hal penampilan (*tangibles*) adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. Adapun rekapitulasi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Tangibels* (Bukti Langsung)

NO	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Luas ruang tunggu memadai	196	250	78,4%	Puas
2	Tempat duduk di ruang tunggu farmasi memadai	201	250	80,4%	Sangat Puas
3	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	204	250	81,6%	Sangat Puas
4	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	208	250	83,29%	Sangat Puas
5	Tersedianya poster dan lembaran (brosur) di instalasi farmasi	212	250	84,8%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>841</b>	<b>1250</b>	<b>67,28</b>	<b>Puas</b>

Pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan atau bukti langsung di lingkungan instalasi farmasi mulai dari luas ruang tunggu sampai dengan tersedianya poster dan lemplet di instalasi farmasi pasien menjawab puas dengan persentase rata-rata 67,28%.

### Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* adalah hasil penilaian pasien terhadap pengetahuan dan keterampilan termasuk sikap sopan dan keramahan dari staf instalasi farmasi dalam memberi pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimesi Assurance (Jaminan)

NO	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	208	250	83,2%	Sangat Puas
2	Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik	214	250	85,6%	Sangat Puas
3	Biaya/harga obat dapat dijangkau oleh pasien	210	250	84%	Sangat Puas
4	Obat yang diterima pasien dengan etiket	215	250	86%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>847</b>	<b>1000</b>	<b>84,7%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Dari tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* (jaminan) ada yang merasa sangat puas dengan persentase rata-rata 84,7%.

Tabel 12. Hasil Rekapitan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat

No	Indikator	% Kepuasan	Klasifikasi
1	Kehandalan ( <i>reability</i> )	83,2%	Sangat Puas
2	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	85,3%	Sangat Puas
3	Empati ( <i>empaty</i> )	86,6%	Sangat Puas
4	Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	67,28%	Puas
5	Jaminan ( <i>assurance</i> )	84,7%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>81,41%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat adalah sangat puas dengan persentase sebesar 81,41%.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dilihat dari karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD. Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) masih kurang baik dengan hasil persen kepuasannya 67,28%. Ini yang perlu diperbaiki agar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan IF RSUD Karya Bakti. Salah satu yang perlu diperbaiki diantaranya dengan menambah tempat duduk atau ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan kebersihan juga lebih ditingkatkan.

Kepuasan pasien harus menjadi prioritas bagi pemberi jasa pelayanan seperti rumah sakit khususnya instalasi farmasi. Pengukuran tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi harus dilakukan minimal satu tahun sekali agar ada evaluasi sehingga tersedia pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif.

### 4. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan:

- 1) Mutu pelayanan resep pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat sudah memenuhi standar.
- 2) Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat merasa sangat puas.

### REFERENCES

Bustami, M.S. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Halaman 2-5.

- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadappelayanan-rumah-sakit>. Diakses tanggal: 20 maret 2020. Halaman 23- 35.
- Fatimah, D. (2012). *Perbandingan Kepuasan Pasien Askes dan Pasien Jamkesmas di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. Kariadi Semarang*. Karya Tulis Ilmiah. Semarang: Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Halaman 7-14, 16-17.
- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 72/MENKES/2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Halaman 2-30.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Siregar, C.J.P. (2003). *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Renika Cipta. Halaman 231 - 234, 261.
- Siregar Ch. J. P dan Amalia L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sastroasmoro, S. (2008). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Sagung Seto. Halaman 93 - 95.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia, D. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset. Halaman 4.