



Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara

Elza Reihana, Gusti Ayu Rai Saputri*, Nofita
Program Studi Farmasi Universitas Malahayati Bandar Lampung

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif non eksperimental. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil pengisian kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian. Analisis data menggunakan nilai rata-rata kepuasan pasien, dan Importance Performance Analysis Pengolahan data dilakukan dengan program computer *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS (Statistical Product and*

Service Solutions), Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 161 responden. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara sesuai dengan tingkat kepuasan dan harapan > 75%. Indikator dimensi kepuasan pasien meliputi kehandalan (98,57%), daya tanggap (98,23%), jaminan (98,05%), empati (97,99%) dan bukti fisik (96,94). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan sudah merasa puas dengan pelayanan kefarmasian akan tetapi pihak rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian yang menjadi harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, dimensi pelayanan,

RSUD Mayjend H.M Ryacudu, kuesioner SERVQUAL

ABSTRACT

Customer satisfaction is the response of customers or service users for each service provided. Consumer satisfaction or patient satisfaction can be regarded as a benchmark to determine the quality of services provided by a particular Hospital Pharmacy Installation. This study aims to analyze the satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the pharmacy installation of Mayjend H.M Ryacudu Hospital, North Lampung. This research was conducted with a non-experimental descriptive method. Assessment of satisfaction is obtained from the results of filling out the SERVQUAL questionnaire which contains 5 dimensions of pharmaceutical services. Data analysis used the average value of patient satisfaction, and Importance Performance Analysis Data processing was carried out using *Microsoft Excel 2007* and *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* computer programs.

The number of samples in this study was 161 respondents. The results showed that the pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD Mayjend H.M Ryacudu North Lampung were in accordance with the level of satisfaction and expectations > 75%. Dimensions of patient satisfaction indicators include reliability (98.57%), responsiveness (98.23%), assurance (98.05%), empathy (97.99%) and physical evidence (96.94). Based on these results, it can be concluded that outpatients are satisfied with pharmaceutical services, but the hospital needs to improve the quality of pharmaceutical services that are patient expectations.

Keywords : Patient satisfaction, service dimensions, Mayjend H.M Ryacudu Hospital, *SERVQUAL*, questionnaire

Penulis Korespondensi :
Gusti Ayu Rai Saputri
Program Studi Farmasi Universitas Malahayati
Bandar Lampung
gustiayu340@gmail.com

Informasi Artikel

Submitted : 9 Agustus 2021
Accepted : 2 November 2021
Published : 31 Desember 2021

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan rawat jalan dan gawat darurat, salah satunya adalah pelayanan instalasi farmasi. Instalasi farmasi melakukan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 2009).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan berarti kesenangan atau kelegaan. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2004). Kepuasan tercapai apabila jasa dan produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan karena pelayanan yang

berbeda akan memberikan dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek oleh karena itu penulis melakukan penelitian dalam bentuk kuisisioner sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien (Narendra et al., 2017).

Kinerja suatu layanan kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien menjadi sangat penting bagi masyarakat (Hikmah et al., 2016). Adapun pengertian standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian guna menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dalam proses pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan penilaian kepuasan pelanggan, karena penilaian kepuasan pelanggan dianggap sebagai penunjuk utama dari kualitas layanan farmasi yang

diterima oleh pelanggan dan akan menjadi petunjuk apakah layanan tersebut memenuhi standar atau harapan pelanggan (Peter et al., 2017).

Mutu pelayanan atau *service quality (servqual)* menurut Parasuraman memiliki lima indikator yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan menyediakan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Dimensi kepastian (*assurance*) yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan petugas atau produk secara tepat dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan percaya diri. Dimensi empati (*emphaty*) keempat yaitu kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan/pengguna jasa. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan atau staff membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan cepat. Dimensi

berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa (Rahayu, 2016).

RSUD Mayjend H.M Ryacudu merupakan salah satu Lembaga organisasi layanan publik di bawah Kepemerintahan Lampung Utara dengan fungsi sebagai lembaga teknis daerah memiliki keterikatan struktural serta kewenangan otonomi seperti yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang No.32 tahun 2004, yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat di Lampung Utara dan sekitarnya. Hal ini menuntut RSUD Mayjend H.M Ryacudu harus memiliki keunggulan kompetitif daripada rumah sakit lain yang ada di Lampung Utara agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik sehingga tidak ditinggalkan pelanggannya.

Pada instalasi farmasi rawat jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu

Lampung Utara belum pernah dilakukan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

Berdasarkan latar belakang tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada instalasi rawat jalan di RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian deskriptif non-eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara yang memiliki rata-rata pasien 468 pasien perbulan pada tahun 2020. Pengambilan sampel berdasarkan metode *Simple Random Sampling* yaitu sebesar 161 pasien.

Kriteria Sampel

a) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sampel yang memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang menerima pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara.
2. Pasien rawat jalan bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
3. Responden yang bersedia mengikuti penelitian dan mengisi kuesioner

b) **Kriteria Eksklusi**

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner yang diberikan yaitu pasien tidak bisa membaca dan menulis.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Angket (Kuesioner).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Analisis

Analisis Data

Analisis data berdasarkan atas penilaian kuesioner yang diberikan pada pasien meliputi Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Berwujud (*tangible*). Data yang telah diperoleh di analisis menggunakan dengan program computer *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*.

kepuasan pasien dilakukan berdasarkan penilaian meliputi dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi kepastian (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*), dan dimensi berwujud (*Tangibles*). Penilaian tingkat kepuasan pada kelima dimensi dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1 Analisis Kepuasan Pasien berdasarkan 5 dimensi di IFRS RSUD
Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara.**

No	Dimensi	Rata-rata		Persentase Kepuasan
		Kinerja	Harapan	
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,031	3,099	97,80%
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3,267	3,304	100,00%
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	3,006	3,075	97,78%
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2,671	2,745	97,29%
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,981	3,012	100,00%
Rata-rata		2,991	3,047	98,57%
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
1	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	3,323	3,360	98,89%
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,155	3,224	97,88%
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,298	3,317	100,00%
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	3,161	3,236	97,70%
5	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	3,248	3,360	96,67%
Rata-rata		3,237	3,299	98,23%
Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)				
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3,174	3,248	97,71%
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	3,062	3,130	97,82%
3	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,224	3,248	99,24%
4	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,149	3,236	97,31%
5	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,354	3,416	98,18%
Rata-rata		3,193	3,256	98,05%
Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)				
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	3,261	3,323	98,13%
2	Petugas farmasi memantau Keluhan pasien tentang pengobatan	3,118	3,186	100,00%
3	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	3,056	3,161	96,66%
4	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	3,193	3,280	97,35%
5	Petugas farmasi mengambil peran tentang	3,087	3,155	97,83%

	masalah pasien terkait pengobatan			
Rata-rata		3,143	3,221	97,99%
Dimensi Berwujud (Tangible)				
1	Petugas farmasi Berpenampilan rapi dan menarik	3,137	3,186	98,44%
2	Tempat duduk di farmasi Mencukupi	2,820	2,907	97,01%
3	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun Tvada diruang tunggu membuat nyaman	2,478	2,776	89,26%
4	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	3,224	3,280	100,00%
5	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	3,242	3,323	100,00%
Rata-rata		2,980	3,094	96,94%

Analisis penilaian kuesioner dengan metode penyebaran dari setiap dimensi untuk mendapatkan hasil rata-rata kinerja dan rata-rata harapan untuk dibandingkan agar mengetahui nilai persentase kepuasan dari pasien. Pada penelitian kali ini diperoleh nilai rata-rata kinerja Dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 2,991, Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 3,237, Dimensi Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,193, Dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 3,143, dan pada Dimensi Berwujud (*Tangible*) sebesar 2,980. Serta diperoleh nilai rata-rata harapan Dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar

3,047, Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 3,299, Dimensi Kepastian (*Assurance*) sebesar 3,256, Dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 3,221, dan Dimensi Berwujud (*Tangible*) sebesar 3,094.

Rata-rata harapan dan kinerja yang didapatkan kemudian dibandingkan untuk diketahui persentase kepuasan dari pasien.

- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien sebesar lebih dari 75% masuk dalam kriteria puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien 56% - 75% masuk dalam kriteria cukup puas.
- Tingkat kesesuaian kepuasan pasien kurang dari 40% - 55%

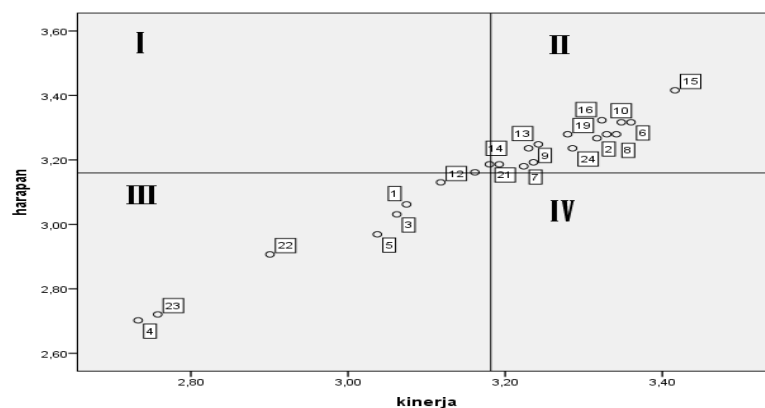
masuk dalam kriteria kurang puas.

Hasil Analisis Diagram Kartesius

Importance Performance Analysis (IPA), alat yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mampu memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek

d. Tingkat kesesuaian kurang dari 40% masuk dalam kriteria tidak puas

pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah. Perpaduan tiga metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien serta dapat mengetahui perbaikan yang harus dilakukan oleh klinik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Rahayu, 2016).



Gambar 1. Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar Iinterpretasi diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang harus diprioritaskan paling utama oleh pihak rumah sakit Pada kuadran I diketahui bahwa tidak ada indikator yang perlu diprioritaskan utama untuk dikembangkan mengingat hasil kepuasan pasien yang didapat sudah baik.

b. Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran dimana setiap item yang berada pada kuadran ini mempunyai kepentingan penting (prioritas kedua) faktor-faktor yang terletak pada kuadran diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pasien serta harus dipertahankan .

Pada kuadran ini terdapat 16 (enam belas) item. Petugas farmasi dinilai telah memberikan keterangan obat dengan baik, memberikan obat tepat waktu, memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. Petugas juga dinilai telah

menyampaikan obat jelas dan mudah dimengerti, serta kaunter informasi yang disediakan telah layak. Pasien juga yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan, petugas farmasi dinilai sudah cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi, serta pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian dinilai sudah cepat dan tepat. Saat memberi pelayanan, petugas farmasi dinilai sudah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat, pasien juga merasa yakin bahwa privasi informasi pasien dijaga oleh petugas farmasi, petugas farmasi juga dinilai sudah memahami keperluan yang diperlukan oleh pasien.

c. Kuadran III(Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kuadran dimana tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan pasien rendah sehingga prioritas juga menjadi rendah, walaupun rendah pihak rumah sakit harus tetap memperhatikan pelaksanaan

kinerjanya juga membuat pelayanan yang memuaskan serta menjamin mutu pelayanan kefarmasian seperti yang tercantum pada Permenkes No.72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

Terdapat sembilan item pernyataan yang dianggap tidak penting dan pelayanan yang kurang maksimal. Pada kuadran III pasien merasa pelayanan penjelasan tentang cara penggunaan obat, dosis yang diminum, cara penyimpanan dan penjelasan tentang efek samping obat, pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya, pelayanan dengan sepenuh hati, serta fasilitas tempat duduk, AC dan kipas angin maupun tv yang ada diruang tunggu harus lebih ditingkatkan kembali agar meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan.

d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kuadran mempunyai tingkat kepentingan

tidak terlalu penting (prioritas sangat rendah) faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan. Pada kuadran IV diketahui bahwa tidak ada indikator yang dianggap tidak terlalu penting. .

Pembahasan

Pada penelitian kali ini dilakukan uji pendahuluan. Uji pendahuluan yang dilakukan berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut digunakan untuk memastikan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. Uji validitas dan reliabilitas ini akan memastikan bahwa setiap item pernyataan dari kuesioner yang digunakan sebagai instrumen adalah layak untuk dianalisis.

Uji validitas adalah suatu instrumen penelitian yang

dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden terhadap 25 item pernyataan tentang pelayanan kefarmasian yaitu harapan dan kinerja didapatkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r tabel untuk 30 responden dengan signifikansi 5% adalah 0,361 (Sugiyono, 2011). Setelah sudah dilakukan uji statistik mengenai uji validitas setiap item pertanyaan kepada 30 responden mendapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid atau dapat digunakan untuk penelitian. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil r hitung semua item harapan maupun kinerja yang didapat melebihi r tabel yaitu 3,61.

Setelah mengukur validitas maka dilanjutkan dengan mengukur reliabilitas data. Pada uji reliabilitas ini hasil data penelitian dikatakan reliable jika *Cronbach's Alpha minimal 0,6* (Notoatmodjo, 2012). Hasil dari uji reliabilitas yaitu 0,933 untuk

kinerja dan 0,934 untuk harapan, Dari hasil yang didapat dimana kedua item bernilai lebih dari 0,6 dapat dinyatakan bahwa item pada data yang didapat adalah reliabel.

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada pasien rawat jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utarayang telah mendapatkan pelayanan diinstalasi farmasi untuk mengetahui kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti sebanyak 161 responden yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu.

A. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) ini didapat dari lima item pernyataan yaitu 2,671 pada pernyataan nomor 4 (empat) hasil yang didapat ini masih tergolong baik dan harus dipertahankan, tetapi akan lebih

baik petugas farmasi dapat meningkatkan kinerja pada pernyataan ini agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Kurangnya pemahaman pasien dalam cara penyimpanan yang baik dan benar akan mengakibatkan pasien melakukan kesalahan penyimpanan obat yang berakibat dengan rusaknya sediaan obat yang akan mempengaruhi keefektifan pengobatan. Kurang maksimalnya kinerja petugas ini bisa diakibatkan karena banyaknya jumlah pasien yang datang ke instalasi farmasi RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara sehingga petugas kurang memberikan pelayanan dengan maksimal. Namun pada dimensi ini didapatkan persentase

kepuasan sebesar 98,57% dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien lebih besar dari hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 91,6% hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSD Mayjend H.M Ryacudu dalam dimensi keandalan lebih baik.

B. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) paling rendah dari lima item pernyataan yaitu 3,155 pada pernyataan nomor 7 (tujuh) yaitu Prosedur penyimpanan informasi jelas dan

mudah dimengerti. Hasil kinerja ini masih dianggap baik dan harus dipertahankan, akan tetapi hasil yang didapatkan masih bisa ditingkatkan agar lebih maksimal. Prosedur penyampaian informasi yang kurang maksimal dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman pasien terhadap obat yang diberi yang bisa berakibat kesalahan dalam pemakaian obat. Kinerja petugas yang kurang maksimal bisa diakibatkan karena petugas farmasi kurang menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh semua kalangan masyarakat mengingat pasien yang menerima pelayanan terdiri dari banyak latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Namun pada Dimensi Daya

Tanggap (*Responsiveness*) didapat persentase kepuasan sebesar 98,23%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil ini harus dapat dipertahankan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor-faktor yang telah dijelaskan. Dari hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien lebih besar dari hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 91,5% hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSD Mayjend H.M Ryacudu dalam dimensi daya tanggap lebih baik.

C. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Pada Dimensi Kepastian (*Assurance*) nilai kinerja yang paling rendah dari lima item pernyataan yaitu 3,062 pada pernyataan nomor 12 (dua belas) yaitu pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya. Hasil yang didapat ini masih tergolong baik tetapi bisa lebih ditingkatkan agar kepuasan yang pasien dapatkan dari pelayanan kefarmasian lebih maksimal. Kurang maksimalnya hasil kinerja ini bisa terjadi akibat kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas farmasi yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pasien tentang obat yang diterima. Pada Dimensi Kepastian (*Assurance*) didapat

persentase kepuasan sebesar 98,05%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor-faktor yang telah dijelaskan. Hasil persentase ini sudah sangat baik dan diharapkan bisa dipertahan oleh petugas kefarmasian. Dari hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien lebih besar dari hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 92,57% hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSD Mayjend H.M Ryacudu dalam dimensi kepastian lebih baik.

D. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada Dimensi Empati (*Emphaty*) nilai kinerja paling rendah yaitu 3.056 dari lima item pernyataan tersebut terdapat pada pernyataan ke 18 (delapan belas) yaitu petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati. Hasil yang didapat ini masih tergolong baik tetapi bisa lebih ditingkatkan agar kepuasan yang pasien dapatkan dari pelayanan kefarmasian lebih maksimal.

E. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada Dimensi Empati (*Emphaty*) didapat persentase kepuasan sebesar 97,99%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor terendah yang telah dijelaskan. Hasil persentase ini sudah sangat baik dan diharapkan bisa dipertahan oleh petugas kefarmasian. Dari hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien lebih besar dari

hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 89,68% hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSD Mayjend H.M Ryacudu dalam dimensi empati lebih baik.

Pada Dimensi Berwujud (*Tangible*) didapatkan nilai kinerja paling rendah yaitu 2,478 pada pernyataan nomor 23 (dua puluh tiga) yaitu fasilitas seperti ac, kipas angin maupun tv ada diruang tunggu membuat nyaman. Hasil yang didapat ini sudah tergolong baik akan tetapi akan lebih maksimal apabila kualitas barang-barang ini dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Pada dimensi ini didapat persentase kepuasan sebesar 96,94%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas dapat meningkatkan faktor kinerja terendah yang sudah dijelaskan. Dari hasil penelitian yang didapat

menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien lebih besar dari hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya pada Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 90,27% hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian RSD Mayjend H.M Ryacudu dalam dimensi keandalan lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di IFRS Rawat Jalan di RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan indikator kepuasan meliputi dimensi keandalan (*Reliability*) yaitu 98,57% ; nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu 98,23% ; nilai rata-rata dimensi kepastian (*Assurance*) yaitu 98,05% ; nilai rata-rata dimensi empati (*Emphaty*) yaitu 97,99% ; nilai rata-rata dimensi berwujud (*Tangible*) yaitu 96,94% .

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, R. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Pelangi Publishing Group Bhd.
- Hikmah, F., Farlinda, S., & Puspitasari, R. (2016). Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik Dengan Metode Servqual Dan Ipa. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 14(1 SE-Article). <https://doi.org/10.25047/jii.v14i1.81>
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/KJIF.V5I1.116>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, (2009).
- Peter, O. A., Joshua, E. F., Daughter, O. A., & Nelson, E. C. (2017). Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services In A Hospital In Bayelsa State South-South Of Nigeria. *Orthopedics and Rheumatology Open Access Journals*, 6(2), 39–45. <https://doi.org/10.19080/OROA.J.2017.06.555686>
- Rahayu, I. (2016). *Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Di Rumah Nutrisi Prima R & G Center Yogyakarta)*.