

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

Prafangesta Andi Marta Evi^{1*}, Dwi Ningsih¹, Sri Rejeki Handayani¹

¹ Universitas Setia Budi Surakarta

*Corresponding Author. E-mail: 01206318a@mhs.setiabudi.ac.id

ABSTRAK

Instansi pelayanan kefarmasian dituntut untuk menerapkan pelayanan yang bermutu dibidang kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, artinya kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD dr. Soediran M.S Wonogiri berdasarkan dimensi Servqual dan mengetahui elemen dari 5 dimensi servqual yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional prospektif. Jumlah sampel sebanyak 112 responden dengan kriteria pasien rawat jalan dan pengantarnya, umur 5 sampai 60 tahun. Pemilihan sampel dengan metode *purposive sample*. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner yang pertanyaannya mencakup 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Pengolahan dan analisis data dengan mencari nilai korelasi, yaitu membandingkan persepsi harapan pasien terhadap pelayanan di apotek instalasi farmasi RSUD dr. Soediran M. S dan uji validitas dan reliabilitas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model servqual (*service quality*) menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori puas (71,28%), dimensi *reliability* berada pada kategori puas (70,74%), dimensi *responsivness* berada pada kategori puas (70,12%), dimensi *assurance* berada pada kategori puas (72,02%), dan dimensi *empaty* berada pada kategori puas (71,52%). Dimensi *responsivness* memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi (-9,50) jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; pelayanan kefarmasian; instalasi farmasi

ABSTRACT

The hospital is one of the most widely used health facilities by the community, and the hospital must provide a complete service. Pharmaceutical service agencies are required to implement quality services in the health sector. Quality services can be seen, one of which is by looking at the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients at the pharmacy installation of RSUD dr. Soediran M.S Wonogiri based on the Servqual dimension and knows the elements of the 5 servqual dimensions that need to be improved. This research is a descriptive research. The number of samples as many as 112 respondents with the criteria of outpatients and their introduction, age 5 to 60 years. Sample selection by purposive sample method. Data was obtained by distributing questionnaires. Processing and analyzing data by looking for correlation values, namely comparing the perceptions of patient expectations for services at the pharmacy installation of the Sragen Hospital and testing the validity and reliability. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the servqual model (service quality) shows that the tangible dimension is in the satisfied category (71.28%), the reliability dimension is in the satisfied category (70.74%), the responsiveness dimension is in the satisfied category (70.12%), the assurance dimension is in the satisfied category (72.02%), and the empathy dimension is in the satisfied category (71.52%). The responsiveness dimension has the highest gap (-9.50) when compared to other dimensions.

Keywords: Patient satisfaction; pharmaceutical services; pharmacy installation

Submitted: September 28th 2022 | Accepted: December 14th 2022 | Published: Desember 31st 2022

Pendahuluan

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan rumah sakit sebagai tempat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi seseorang secara menyeluruh serta menyediakan pelayanan kegawatdaruratan, rawat jalan, dan rawat inap. Hal tersebut tertuang pada peraturan Kementerian Kesehatan RI nomor 340 tahun 2020 tentang klasifikasi rumah sakit. Kementerian Kesehatan RI menyatakan bahwa salah satu bagian pelayanan yang tidak akan terpisahkan dari rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan ini

pada bagian farmasi harus menyediakan sediaan farmasi yang dibutuhkan, alat-alat medis, bahan habis pakai yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh golongan masyarakat, sehingga pelayanan kefarmasian harus berfokus pada pelayanan pasien. Pelayanan kefarmasian kepada pasien dilaksanakan secara langsung dengan penuh tanggung jawab. Hal ini bertujuan agar sediaan farmasi yang diberikan mampu mencapai tujuan terapi sehingga kualitas hidup pasien dapat tercapai [1].

Peralihan paradigma dari *drug oriented* (berpusat pada produk) menjadi pelayanan berfokus pada pasien dengan paradigma *pharmaceutical care* akibat adanya tuntutan dari

pasien [2]. Pasien menginginkan adanya pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality* (servqual) yang terdiri dari 5 dimensi meliputi *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap) [3].

Kepuasan digambarkan sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang didapatkan pasien. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien akan suatu tolak ukur suatu fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan [4]. Kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan setiap individu akan berbeda-beda tapi secara standar tingkat kepuasan seseorang dapat tercapai apabila sudah sesuai dengan rata-rata kepuasan penduduk, prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP dan kode etik profesi [5]. Tingkat kepuasan pasien juga tergantung pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu dimensi pada mutu pelayanan yang dapat menilai kepuasan pasien adalah dimensi ketanggapan. Penilaian dimensi ini meliputi kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sikap ramah saat memberikan pelayanan, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan [6].

Kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas akan sangat berpengaruh pada kesehatan dan keselamatan pasien. Rumah sakit harus mengedepankan upaya preventif dan promotif dalam setiap pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk ketercapaian derajat kesehatan masyarakat secara maksimal [7]. Keberadaan rumah sakit diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang lebih terjangkau. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien seperti jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir yang dimiliki, profesi pekerjaan, pendapat, budaya, lingkungan, dan riwayat penyakit. Riwayat penyakit yang dimiliki akan berpengaruh pada kondisi kesehatan seseorang [8].

Kesehatan didefinisikan sebagai suatu keadaan seseorang yang tidak mengalami gangguan jasmani, rohani, psikis, dan sosial dimana secara keseluruhan akan berdampak pada produktivitas dan kemampuan bersosialisasi. Upaya seseorang untuk mencapai kondisi yang sehat, dapat dilakukan dengan mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit bermanfaat untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, memfasilitasi rujukan ataupun pelayanan yang menunjang kondisi kesehatan seseorang. Selain hal tersebut, fasilitas pelayanan kesehatan juga bermanfaat dalam bidang penelitian dan pendidikan guna mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam bidang kesehatan [9].

Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah tercapainya hidup yang sehat baik jasmani dan rohani. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat harus menjaga kesehatannya melalui upaya preventif maupun kuratif. Masyarakat sebagai warga negara Indonesia memiliki hak akan penjaminan kesehatan oleh negara dimana hal ini sudah diatur dalam undang-undang dasar 1945. Setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan demi tercapainya kesehatan yang pariuma [10].

Seseorang mengukur kepuasan yang dirasakan berdasarkan pada apa yang ia dapatkan dan pada apa yang ia ekspektasikan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya, maka kepuasan pasien akan tercapai begitu pula sebaliknya [11]. Terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian yang diperoleh dengan tingkat kepuasan pasien [12]. Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan [13]. Terdapat pengaruh yang positif antara variabel pemberian informasi mengenai obat terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien saat mengambil obat yang diresepkan [14].

Kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan juga dapat dinilai dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Durasi waktu pelayanan kefarmasian untuk satu pasien maksimal adalah 25 menit untuk resep dengan racikan dan 15 menit untuk resep tanpa racikan. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien [15]. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul akibat dari pelayanan petugas yang kurang ramah baik dari sikap maupun perilakunya, pelayanan yang terlambat dan terlalu lama, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu pasien yang tidak nyaman [16]. Ketidakpuasan yang muncul pada pasien, akan sangat berpengaruh pada kualitas fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapatkan sehingga dapat mengetahui besarnya kesenjangan yang ada [17]. Persepsi buruk pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kualitas dan efektifitas pelayanan kesehatan karena akan berdampak pada berkurangnya kunjungan pasien ke rumah sakit. Pasien enggan kembali lagi karena merasa tidak percaya akan petugas, dimana hal ini juga akan berdampak pada citra rumah sakit.

Penelitian yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien umum maupun BPJS menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih baik jika dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih mencapai 39,51% [18]. Tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner yang dilihat dari 5 dimensi didapatkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu kehandalan 91,6%, daya tanggap 91,5%, jaminan 92,57%, empati 89,68% dan bukti langsung 90,27%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada [10]. Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI angkatan udara dr. M. Salamun Bandung secara keseluruhan sebesar 68% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri juga melakukan survei tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan secara online pada tahun 2021 dan didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan (27%) dan memuaskan (27%). Walaupun begitu, masih ada 13% pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kurang memuaskan [15].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Mengetahui hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri berdasarkan dimensi servqual. Penelitian ini diharapkan hasilnya sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional prospektif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan akan pelayanan yang telah diterima. Peneliti melakukan observasi pada pelayanan kefarmasian dan menilai respon pasien saat dan setelah menerima pelayanan kefarmasian dari petugas. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengobservasi tingkat kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan yang kemudian diberikan kuisioner guna mengukur nilai kepuasan disetiap dimensi. Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada tahun 2021 sebanyak 31.276 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian itu sebanyak 112 pasien yang didapatkan berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Teknik pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *service quality* (servqual) terdiri dari 5 dimensi yang berisi 30 pertanyaan dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas kuisioner tingkat kepuasan pada seluruh pertanyaan pada kuisioner adalah valid dengan nilai rhitung > rtabel (0,3610). Hasil uji reliabilitas kuisioner tingkat kepuasan responden yang menggunakan model Servqual (*Service Quality*) menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha 0,992>0,06 maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner tersebut bersifat reliabel atau konsisten. Analisis univariat pada karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Analisis GAP dilakukan dengan menghitung selisih nilai tingkat kepuasan pasien antara pelayanan yang didapatkan (kenyataan) dengan harapan yang diinginkan pasien sehingga dapat terlihat ada tidaknya kesenjangan (*gap*) pada kualitas pelayanan yang ada.

Hasil

Karakteristik Responden

Tabel 1.Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	66	58,93
	Perempuan	46	41,07
	Jumlah	112	100,00
2	Umur		
	<12	11	9,82
	13-20	7	6,25
	21-35	29	25,89
	36-50	30	26,79
	51-60	14	12,50

No	Karakteristik Responden	f	%
	>60	21	18,75
	Jumlah	112	100,00
3	Pendidikan		
	SD/ sederajat	39	34,82
	SMP/ sederajat	17	15,18
	SMA/ sederajat	30	26,79
	D3	8	7,14
	S1	18	16,07
	Jumlah	112	100,00
4	Pekerjaan		
	PNS/ POLRI/ TNI	3	2,68
	Guru/ Dosen	4	3,57
	Wiraswasta	38	33,93
	Pegawai/ Karyawan Swasta	7	6,25
	Buruh/ Petani	20	17,86
	Lainnya	40	35,71
	Jumlah	112	100,00
5	Frekuensi Kunjungan		
	1 kali	11	9,82
	2 kali	5	4,46
	>2 kali	96	85,71
	Jumlah	112	100,00

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang dengan persentase 58,93%. Karakteristik berdasarkan umur menunjukkan sebagian besar responden berumur antara 36-50 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 26,79 %. Karakteristik berdasarkan pendidikan menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 39 orang dengan persentase 34,82%. Karakteristik berdasarkan pekerjaan menunjukkan sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 35,71%. Karakteristik berdasarkan banyaknya frekuensi kunjungan menunjukkan sebagian besar responden telah berkunjung lebih dari 2 kali sebanyak 96 orang dengan persentase 85,71%.

Tingkat Kepuasan

Tabel 2.Tingkat Kepuasan

No	Dimensi Kepuasan	%	Kategori
1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	89,10	Sangat Puas
	Kejelasan alur pelayanan	89,06	Sangat Puas
	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	89,73	Sangat Puas
	Penampilan petugas	89,29	Sangat Puas
	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	89,06	Sangat Puas
	Fasilitas di ruang tunggu	88,84	Sangat Puas
	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	88,62	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	88,43	Sangat Puas
	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	89,06	Sangat Puas
	Kecepatan pelayanan	88,62	Sangat Puas

No	Dimensi Kepuasan	%	Kategori
	Waktu tunggu obat	87,28	Sangat Puas
	Penjelasan petugas tentang informasi obat	88,84	Sangat Puas
	Konsultasi gratis untuk pasien	89,73	Sangat Puas
	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	87,05	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	87,65	Sangat Puas
	Ketanggapan pada komplain	88,84	Sangat Puas
	Pelayanan petugas	88,84	Sangat Puas
	Kecepatan dalam menyediakan obat	85,27	Sangat Puas
	Tanggap atas keluhan pasien	88,39	Sangat Puas
	Ketepatan pemberian obat	86,83	Sangat Puas
	Ketrampilan dan kecakapan petugas	87,72	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	90,03	Sangat Puas
	Ketelitian petugas menyiapkan obat	89,29	Sangat Puas
	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	90,85	Sangat Puas
	Pencantuman expired date	89,96	Sangat Puas
	Kondisi kemasan obat	90,85	Sangat Puas
	Kondisi obat	90,40	Sangat Puas
	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	88,84	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i> (Empati)	89,40	Sangat Puas
	Keramahan petugas	90,40	Sangat Puas
	Petugas tidak membedakan jenis kepesertaan pasien	89,51	Sangat Puas
	Petugas perhatian	87,72	Sangat Puas
	Petugas mendengarkan keluhan	90,18	Sangat Puas
	Petugas memahami kebutuhan pasien	89,29	Sangat Puas
	Petugas tidak membedakan status sosial pasien	89,29	Sangat Puas

Berdasarkan data pada **Tabel 2**, terlihat bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *tangible* (berwujud) berada pada kategori sangat puas (89,10%) dan nilai tertinggi terdapat pada indikator kondisi ruang tunggu berada pada kategori sangat puas dengan persentase 89,73%. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) sebagian besar berada pada kategori sangat puas (88,43%) dan nilai tertinggi terdapat pada indikator adanya pelayanan konsultasi gratis bagi pasien yaitu 89,73% dan masuk pada kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebagian besar berada pada kategori sangat puas (87,65%) dan nilai tertinggi terlihat pada indikator ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas mencapai 88,84% dan masuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* (jaminan) sebagian besar berada pada kategori sangat puas (90,03%) dan nilai tertinggi terlihat pada indikator ketelitian petugas sebelum memberikan obat dan kondisi kemasan obat yang baik dan tertutup sebanyak 90,85% dengan kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* (empati) sebagian besar berada pada kategori sangat puas (89,40%) dan nilai tertinggi terdapat pada indikator petugas ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien sebanyak 90,40% dengan kategori sangat puas.

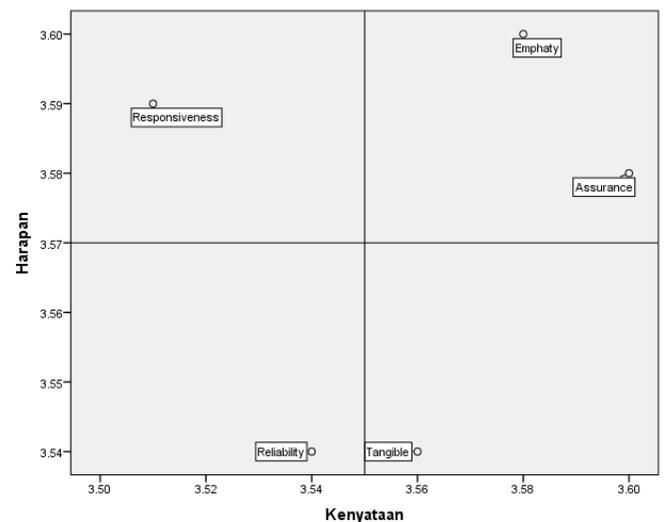
Analisis GAP

Tabel 3. Analisis GAP

n	Dimensi	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	GAP
1	Tangible	399,17	396,67	2,50
2	Reliability	396,17	396,17	0,00
3	Responsiveness	392,67	402,17	-9,50
4	Assurance	403,33	401,33	2,00
5	Emphaty	400,50	403,50	-3,00

Tabel 3 menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki *gap* (kesenjangan) yang tertinggi dengan selisih rata-rata antara kenyataan dengan harapan mencapai -9,50. Semakin besar *gap* yang ada maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien karena kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (kenyataan) berbeda dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Gambar 1 menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berada pada kuadran I yang berarti bahwa kualitas pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pasien, akan tetapi pihak Puskesmas belum bisa melaksanakan sesuai dengan harapan pasien yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien.



Gambar 1. Diagram cartesius analisis *gap*.

Pembahasan

Penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dilaksanakan pada bulan Februari-Mei 2022 dengan menggunakan responden sebanyak 112 orang yang didapatkan berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Responden yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Karakteristik pada responden dilihat dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan terakhir.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang dengan persentase 58,93%. Jika dibandingkan dengan pasien laki-laki, pasien perempuan mempunyai keinginan

dan ketertarikan untuk memeriksakan kondisi kesehatannya secara teratur. Pasien laki-laki cenderung lebih memilih untuk memeriksakan kesehatannya apabila keadaan atau cedera yang dialaminya sudah dalam kondisi yang parah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa secara psikologi, kondisi kejiwaan seorang perempuan itu memiliki pandangan yang lebih teliti dan peduli akan kondisi kesehatannya apabila dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan memegang peranan yang sangat penting dalam keluarga salah satunya yaitu memperhatikan kondisi kesehatan setiap anggota keluarganya [19].

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri berumur antara 36-50 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 26,79 %. Kondisi kesehatan seseorang sangat dipengaruhi dengan adanya penambahan usia dimana semakin bertambah usia seseorang dapat mengakibatkan kemunduran fungsi organ. Hal inilah yang menyebabkan orang yang berusia yang lebih tua akan lebih banyak menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan jika dibandingkan dengan usia responden yang lebih muda [15]. Orang yang berada pada usia produktif jauh lebih memahami tentang pentingnya kesehatan karena dengan kondisi tubuh yang sehat dapat mendukung aktivitas bekerja. Umur seseorang dapat mempengaruhi perilaku dalam mendapatkan pelayanan kesehatan seperti upaya preventif maupun kuratif. Seseorang yang berada pada usia produktif belum tentu menerapkan hidup yang sehat. Padatnya aktifitas sehari-hari dapat mengakibatkan seseorang tidak menerapkan pola makan yang sehat karena tidak memiliki waktu. Hal ini sangat berbahaya karena dapat memicu timbulnya penyakit.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 39 orang dengan persentase 34,82%. Pendidikan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang untuk menilai sesuatu, karena pendidikan yang dimiliki oleh seseorang akan menunjukkan seberapa tinggi tingkat kecerdasan seseorang. Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku pada suatu hal seperti pada persepsi kepuasan seseorang terhadap pelayanan kefarmasian [20].

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri memiliki pekerjaan pada kategori lainnya dimana sebagian besar merupakan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 35,71%. Pekerjaan yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada tingkat kepuasannya terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan kefarmasian. Orang yang memiliki pekerjaan dengan penghasilan yang cukup akan memiliki harapan yang lebih tinggi akan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Seseorang yang memiliki penghasilan yang lebih tinggi akan menuntut kualitas pelayanan yang tinggi pula agar sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang diharapkan biasanya terkait dengan kelengkapan dan kualitas sarana maupun prasarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan [10].

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden

yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah berkunjung lebih dari 2 kali sebanyak 96 orang dengan persentase 85,71%. Banyaknya kunjungan yang dilakukan seseorang pada suatu tempat pelayanan kesehatan dapat menjadi patokan tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila seseorang kembali ke tempat pelayanan kesehatan yang pernah ia kunjungi maka hal ini menunjukkan bahwa ia merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan [20].

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *tangible* (berwujud) berada pada kategori sangat puas (89,10%) dan nilai tertinggi terdapat pada indikator kondisi ruang tunggu berada pada kategori sangat puas dengan persentase 89,73%. *Tangible* (berwujud) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas kesehatan, sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit yang dapat memfasilitasi pelayanan. Jadi, dimensi *tangible* (berwujud) merupakan wujud secara nyata (fisik) dan bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh oleh pasien. Pada dimensi *tangible*, penilaian tingkat kepuasan oleh pasien didasarkan pada kenyamanan ruang pelayanan seperti kondisi ruang yang bersih dan tidak panas serta ketersediaan fasilitas penunjang yang lengkap. Kondisi ruangan pelayanan kefarmasian yang mendukung dan nyaman adalah standar minimal yang harus direalisasikan karena pasien memiliki harapan yang tinggi akan desain interior dan eksterior yang menarik sekaligus dalam kondisi yang bersih [18].

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori sangat puas (88,43%). Nilai tertinggi terdapat pada indikator adanya pelayanan konsultasi gratis bagi pasien yaitu 89,73% dan masuk pada kategori sangat puas. *Reliability* (kehandalan) nampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, selain itu penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menggunakan teknologi yang ada. Selain itu, keakuratan dan ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberikan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Kehandalan berarti bahwa kemampuan bagi pelayanan kesehatan dalam melakukan pelayanan secara terpercaya dan akurat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Petugas kesehatan dikatakan handal apabila mampu memberikan pelayanan secara tepat, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, mampu memahami keluhan pasien, serta peduli akan kondisi kesehatan dan keselamatan pasien [18].

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas (87,65%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas mencapai 88,84% dan masuk dalam kategori sangat puas. *Responsiveness* (daya tanggap) dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesigapan atau kemauan serta kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan

mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Penilaian dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didasarkan pada kesiapan petugas dalam melayani pasien dengan sopan. Selain itu, petugas juga memiliki daya tanggap yang baik pada masalah yang dihadapi pasien dan memberikan informasi kepada pasien dengan jelas mengenai obat yang diberikan [21].

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori sangat puas (90,03%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator ketelitian petugas sebelum memberikan obat dan kondisi kemasan obat yang baik dan tertutup sebanyak 90,85% dengan kategori sangat puas. *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien dengan pelayanan yang akan diberikan. Dimensi *assurance* (jaminan) terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Indikator penilaian pada dimensi ini meliputi pelayanan yang tepat dan teliti dari petugas yang memastikan obat yang diberikan terjaga kualitasnya dengan memperhatikan kerapian dan kelengkapan pada kemasan obat. Selain hal tersebut, petugas juga memastikan bahwa obat yang diberikan sudah sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter dan memastikan bahwa obat tersebut tidak tertukar dengan obat pasien lain [22].

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas (89,40%). Nilai tertinggi terdapat pada indikator petugas ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien sebanyak 90,40% dengan kategori sangat puas. *Empathy* (empati) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan dan perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Penilaian dimensi *empathy* (empati) terlihat pada kepedulian petugas dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarga pasien dengan tidak membedakan latar belakang pasien. Selain itu, petugas juga bersikap ramah dalam mendengarkan apa yang menjadi keluhan pasien dan secara sabar menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga [15].

Kepuasan merupakan selisih antara apa yang dirasakan atau kenyataan dengan harapan yang diinginkan pasien. Selisih nilai yang muncul biasa disebut dengan kesenjangan atau *gap*. Berdasarkan hasil analisis data pada *gap* (kesenjangan) antara kenyataan dengan harapan pasien pada kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, didapatkan hasil dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki *gap* (kesenjangan) yang tertinggi dengan selisih rata-rata antara kenyataan dengan harapan mencapai -9,50. Semakin besar *gap* yang ada maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien karena kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (kenyataan) berbeda dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Hasil analisis *gap* juga dapat dilihat pada diagram cartesius yaitu dimensi *responsiveness* berada pada kuadran I yang berarti bahwa kualitas pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pasien, akan tetapi pihak Puskesmas belum bisa melaksanakan sesuai dengan harapan pasien yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas sebaiknya menjadikan dimensi

responsiveness sebagai prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Dimensi *emphaty* dan *assurance* berada pada kuadran II yang berarti bahwa pasien telah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan karena kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan telah melebihi harapan yang diinginkan pasien sehingga harus dipertahankan karena ini mengindikasikan prestasi yang dicapai pada pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki tingkat kepuasan yang kurang jika dibandingkan dengan dimensi yang lain. Salah satu penilaian yang menyebabkan kurangnya kepuasan pasien pada dimensi ini terletak pada indikator kecepatan petugas dalam memberikan obat sesuai resep. Terlambatnya atau lamanya penyerahan obat oleh petugas kepada pasien diakibatkan oleh banyaknya pasien yang berkunjung tidak sebanding dengan petugas farmasi yang ada. Pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama untuk melayani pasien. Selain itu, pada saat pengambilan obat atau peracikan obat, petugas tidak bisa melakukan dengan terburu-uru karena membutuhkan ketelitian yang tinggi agar terhindar dari kesalahan pengambilan obat yang dapat berbahaya bagi kondisi kesehatan pasien [22].

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit Umum kelas B minimal harus memiliki 4 apoteker yang bekerja di bagian rawat jalan dan minimal memiliki 8 orang tenaga kefarmasian yang membantu tugas apoteker dalam menyiapkan dan meracik obat [23]. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa rasio kebutuhan apoteker berdasarkan beban kerja yang dimiliki untuk memberikan pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan yaitu 1 apoteker diperuntukkan dapat melayani 30 pasien [24].

Tenaga kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri terdapat 2 apoteker dan 8 tenaga teknis kefarmasian. Setiap hari rata-rata kunjungan pasien kurang lebih 150 orang. Jika dihitung maka rasio beban kerja apoteker yaitu 1 apoteker menangani 75 pasien. Jadi terlihat bahwa antar jumlah apoteker dan beban kerja tenaga apoteker belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016. Ketidaksesuaian jumlah apoteker yang tersedia akan berdampak pada kecepatan petugas kefarmasian dalam menyiapkan obat sesuai dengan resep. Kurangnya tenaga apoteker menjadikan pelayanan kefarmasian menjadi sedikit lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016.

Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 menyebutkan bahwa standar lama waktu tunggu pasien untuk menerima obat dalam kemasan atau bukan racikan maksimal kurang dari 30 menit, sedangkan untuk resep obat yang menggunakan racikan maksimal kurang dari 60 menit. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sudah baik karena masuk pada kategori sangat puas tetapi belum sesuai dengan harapan pasien, sehingga diharapkan agar petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien khususnya pada kecepatan dalam menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep yang diberikan.

Selain hal tersebut, rumah sakit juga dapat menambah sumber daya tenaga kefarmasian untuk dapat mengurangi beban kerja petugas agar pelayanan kefarmasian dapat berjalan dengan tepat dan cepat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model Servqual (*Service Quality*) di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model Servqual (*Service Quality*) menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori sangat puas (89,10%), dimensi *reliability* berada pada kategori sangat puas (88,43%), dimensi *responsivness* berada pada kategori sangat puas (87,65%), dimensi *assurance* berada pada kategori sangat puas (90,03%), dan dimensi *empathy* berada pada kategori sangat puas (89,40%). Dimensi *responsivness* memiliki gap yang tertinggi (-9,50) jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan, Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi, Prof. Dr. Apt. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., selaku dekan Universitas Setia Budi, Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm. selaku dosen pembimbing, dan Apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm. selaku dosen pembimbing dan dosen pembimbing akademik beserta seluruh staff pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Kedua orang tua serta seluruh keluarga, teman dan sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Referensi

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Kemenkes RI.
- [2] Muninjaya Gde, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.
- [3] Kotler Philip., & Keller, Kevin Lane., 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- [4] Nopia W. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah. Yogyakarta.
- [5] Azwar A. 2007. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- [6] Anggraini D. 2008. Perbandingan Kepuasan Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih. Skripsi Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- [7] Amalia P. 2015. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kaltim. Skripsi. Universitas Andalas.

- [8] Daulay, M.A., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan agustus 2015, Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- [9] Hartono SP. 2010. Statistik Kesehatan. Rajawali Pers. Jakarta 28
- [10] Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Edu Masda Journal, 4(2), 121.
- [11] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Kemenkes RI. Jakarta.
- [12] Murtiana E. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari.
- [13] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, Total Quality Management, ANDI, Yogyakarta
- [14] Sa'diyah H.H., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual, Skripsi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- [15] Heryanadi, C., Hardian, E. S., & Adriansyah, R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi RS TNI AU Dr. M. Salamun. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(12), 1706–1717.
- [16] Rangkuti, dan Freddy, 2003, Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- [17] Parasuraman A. Zeithaml VA. and Berry LL. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64. No.1.12-40
- [18] Simanjuntak, R. L. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD. H. Sahudin Kabupaten Aceh Tenggara Pada Tahun 2019. In Skripsi. Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- [19] Juwita, D. A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. Jurnal Farmasi Higea, 11(1), 32–40.
- [20] Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis, 3(2), 19–23.
- [21] Irnawati, N. D. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta. Social Clinical Pharmacy, 4(2), 45–53.
- [22] Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS), 1(20), 174–178.
- [23] Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014

tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
[24] Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang
Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.