

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram Periode Juni-Juli 2023

Raras Aprilia Pratiwi¹, Raisya Hasina¹, Ni Made Amelia Ratnata Dewi¹

¹ Program Studi Farmasi, Fakultas kedokteran, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

Whatsapp Number: 0878-6470-7180 / 0852-3703-9927 (only for communication with editors, not published in article)

DOI:

Article Info

Received :

Revised :

Accepted :

Abstract: Hospital is a one of public health services that has a variety of services, one of the patient-oriented service is pharmaceutical services. Pharmacy service provided can affect the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is an indicator of the assessment of the good or poor services provided by the pharmacist. Pharmacy service include pharmaceutical installation facilities and infrastructure, the speed of drug services, communication information and education (IEC), as well as the friendliness of pharmacy installation employees in understanding the needs and receiving patient complaints. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmacy service provided at the Mataram University Hospital Pharmacy Installation for the period of June-July 2023. This research is an observational study using a descriptive design with a quantitative approach. The level of patient satisfaction was obtained by filling out a validated and reliable questionnaire on 96 respondents from the total number of outpatients who received pharmacy service at the Mataram University Hospital Pharmacy Installation using a non-probability sampling technique with purposive sampling type that considers both inclusion and exclusion criteria. The level of patient satisfaction and expectation in each service dimension, namely reliability dimension (77,75%) and (97,38%), assurance dimension (85,75%) and (99,50%), tangible dimension (75,21%) and (97,96%), empathy dimension (81,67%) and (100%), and responsiveness dimension (78,75%) and (99,12%). Based on analysis of the gap between expectations and service performance, all dimensions have a negative value with unsatisfactory category because patient's expectations for pharmacy service are very high compared with satisfaction felt by patients at the Mataram University Hospital Pharmacy Installation.

Keywords: Dimension, pharmacy service, hospital, the level of patient satisfaction.

Citation: Pratiwi, R. A., Hasina, R., & Dewi, N. M. A. R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(2), 30-33. <https://doi.org/10.29303/sjp.v1i2.14>

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009, rumah sakit merupakan institusi penyelenggara layanan kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan secara paripurna, melindungi keselamatan pasien, meningkatkan mutu, dan mempertahankan standar pelayanan kesehatan.

Salah satu rumah sakit di Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Rumah Sakit Universitas Mataram yang merupakan rintisan rumah sakit pendidikan kelas C, berkomitmen untuk melayani pasien sesuai dengan standar dan pengetahuan dengan berbagai layanan, pemeriksaan unggulan, fasilitas yang memadai dan telah bekerja sama dengan beberapa rekan kerja

Email: raisya@unram.ac.id

pendukung dan sejumlah asuransi kesehatan. Lokasi yang strategis berada di komplek Universitas Mataram mudah untuk dijangkau oleh masyarakat khususnya mahasiswa (*Profil*, 2022). Jumlah pasien rawat jalan yang datang dan menebus obat ke instalasi farmasi rata-rata berkisar 80-100 orang perharinya. Pada tahun 2022, jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung hingga menebus obat ke instalasi farmasi sebanyak 26.400 pasien diantaranya pasien umum sebanyak 2.231 orang, mahasiswa Universitas Mataram sebanyak 683 orang, dan sisanya sebanyak 23.486 orang pasien pengguna layanan asuransi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan.

Rumah sakit memiliki berbagai bidang pelayanan salah satunya yaitu pelayanan kefarmasian, bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pasien, bertanggung jawab dalam penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. Rumah sakit memerlukan standar pelayanan kefarmasian untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian dengan tujuan agar dapat memuaskan pasien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi untuk mengukur kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016). Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu dengan menggunakan 5 dimensi *service quality* meliputi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan) (Novaryatiin, Ardhanay, dan Aliyah, 2018).

Berdasarkan penelitian Harpiani dkk. (2019), analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB menunjukkan bahwa pasien umum dan BPJS sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian lainnya oleh Angin, Saputri, dan Lena (2020), pasien rawat jalan RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat memiliki tingkat kepuasan sebesar 97,85%. Kinerja harus selalu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan semakin memuaskan.

Penelitian lainnya oleh Ramadhani (2021) di Puskesmas Kecamatan Depok, pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan hasil analisis tingkat kesenjangan antara harapan dan kenyataan kinerja pelayanan bernilai negatif yang menandakan nilai kinerja pelayanan lebih rendah dibandingkan harapan pasien. Hambatan yang dialami seperti kurangnya ketersediaan tenaga kerja dengan beban kerja yang cukup berat, alur pelayanan puskesmas, sarana, dan prasarana yang kurang mendukung serta terjadinya pandemi *Covid-19* sehingga perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Materials and Methods

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan rancangan *cross-sectional* yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer berdasarkan hasil kuesioner dari responden. Penelitian ini disetujui oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Mataram dengan nomor 119/UN18.F8/ETIK/2023 pada tanggal 29 Maret 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu seluruh pasien/keluarga pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian pada bulan Juni-Juli 2023 di Rumah Sakit Universitas Mataram. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan persamaan *Lemeshow* dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria yang ditetapkan yaitu:

1) Kriteria Inklusi

Pasien/keluarga pasien rawat jalan yang:

- a) Menebus resep obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram pada bulan Juni-Juli 2023;
- b) Dapat membaca, menulis, dan berkomunikasi dengan baik;
- c) Berusia ≥ 18 tahun;
- d) Minimal pernah mengunjungi dan mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram > 1 kali; dan
- e) Bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner secara lengkap dan menandatangani formulir kesediaan menjadi responden.

2) Kriteria Eksklusi

- a) Pasien/keluarga pasien rawat jalan yang merupakan petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram; dan
- b) Subjek membatalkan menjadi responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada 96 responden dengan mengajukan 23 pertanyaan meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yakni *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram. Pada tahap awal penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner. Kuesioner yang dinyatakan valid dan reliabel kemudian disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner penelitian melalui 2 tahap yaitu uji validitas isi oleh validator ahli dan uji coba kuesioner oleh 30 responden diluar sampel penelitian. Kuesioner yang digunakan merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya oleh Manurung (2010) dengan beberapa pengembangan dan perbaikan oleh 3 orang pakar atau ahli. Uji validitas isi dilakukan dengan menghitung nilai indeks *Aiken*. Kuesioner yang memiliki nilai indeks *Aiken* pada rentang 0,4-0,8 dinyatakan cukup valid dan pada rentang 0,8-1,0 dinyatakan sangat valid (Retnawati, 2016). Nilai indeks *Aiken* yang dihasilkan yaitu 0,978 dan berada pada kriteria sangat valid. Selanjutnya kuesioner diuji coba pada 30 responden diluar sampel penelitian. Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung $\geq r$ tabel (Sugiyono, 2014). Nilai *r* tabel untuk 30 responden adalah 0,361. Nilai *r* hitung kuesioner yang didapatkan berada pada rentang 0,633 – 0,985 sehingga seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan persyaratan nilai $\alpha > 0,60$ untuk dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2014). Nilai *Cronbach Alpha* pada kuesioner yaitu 0,934 dan 0,970 sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan menunjukkan hasil yang konsisten sehingga kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

Tingkat Kepuasan

Kuesioner yang telah diisi oleh responden selanjutnya akan melalui beberapa tahap analisis diantaranya proses penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), pemasukan data (*processing*), pembersihan data (*cleaning*), dan pemasukan data ke dalam tabel sesuai dengan kriteria (*tabulation*). Selanjutnya, dihitung tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi dengan persamaan berikut:

$$\% \text{ tingkat kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor penilaian}}{\text{Jumlah skor maksimum}} \times 100\% \dots (1)$$

Data yang terkumpul kemudian dikategorikan berdasarkan persentase tingkat kepuasan sebagai berikut (Sugiyono, 2014):

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien

Rentang Kelas	Kriteria
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Kurang puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

Selain itu, dilakukan perhitungan nilai *gap* atau kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan dengan menghitung skor harapan dan kenyataan

kinerja pelayanan pada masing-masing dimensi. Adapun persamaan *gap analysis* yaitu (Ligoresi, Mola, Rumlaklak, 2017):

$$Gap = \text{skor performance} - \text{skor expectation} \dots \dots \dots (2)$$

Hasil perhitungan diinterpretasikan berdasarkan pernyataan berikut:

- Jika *gap* bernilai positif (*performance > expectation*), maka pelayanan dianggap sangat memuaskan
- Jika *gap* bernilai 0 (*performance = expectation*), maka pelayanan dianggap memuaskan
- Jika *gap* bernilai negatif (*performance < expectation*), maka pelayanan dianggap tidak memuaskan (Ligoresi, Mola, dan Rumlaklak, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan, jumlah kunjungan, dan layanan yang digunakan. Data demografi responden disajikan pada masing-masing tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	25	26,04
Perempuan	71	73,96
Total	96	100

Responden pada penelitian ini didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 71 orang (73,96%). Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2020, tercatat bahwa jumlah penduduk jenis kelamin perempuan sebesar 2.663.884 jiwa dan penduduk jenis kelamin laki-laki sebesar 2.656.208 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki (Badan, 2023). Pada umumnya perempuan lebih rentan merasakan sakit dan lebih cepat ingin mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga angka harapan hidup lebih tinggi dibandingkan laki-laki (Talinati, 2017).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25 Tahun	18	18,75
26-35 Tahun	35	36,46
36-45 Tahun	17	17,71
46-55 Tahun	14	14,58
56-65 Tahun	9	9,38
≥ 65 Tahun	3	3,13
Total	96	100

Responden penelitian terbanyak berada pada rentang usia 26-35 tahun (36,46%). Berdasarkan klasifikasi usia menurut Kemenkes RI (2009), usia 26-35 tahun merupakan masa dewasa awal dan tergolong sebagai tahap produktif.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD/Sederajat	5	5,21
SMP/Sederajat	6	6,25
SMA/Sederajat	30	31,25
D1	0	0
D2	1	1,04
D3	5	5,21
D4	1	1,04
S1	41	42,71
S2	3	3,13
S3	2	2,08
Tidak Sekolah	0	0
Profesi (apoteker, bidan, dokter, perawat, dan lain-lain)	2	2,08
Total	96	100

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan sarjana (42,71%). Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi karakter dalam berpikir dan bertindak yang akan membentuk variasi cara berpikir dengan berbagai sudut pandang sehingga akan berpengaruh pada cara pandang, daya tangkap terhadap suatu informasi, tingkat pengetahuan, sikap serta minat dalam menerima suatu fasilitas pelayanan sehingga dapat memenuhi segala harapan terhadap pelayanan tersebut (Aryani, dkk., 2015).

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	9,38
Wiraswasta	11	11,46
Pegawai Swasta	16	16,67
PNS	20	20,83
Ibu Rumah Tangga	27	28,13
Petani	0	0
Pensiunan	7	7,29
TNI	0	0
Polri	0	0
Tidak Bekerja	1	1,04
Lain-lain (buruh, kurir, asisten rumah tangga, dan lain-lain)	5	5,21
Total	96	100

Pekerjaan responden penelitian didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 27 orang (28,13%). Ibu rumah tangga lebih banyak datang berobat dan menebus resep ke sarana kesehatan. Hal ini dikarenakan ibu rumah tangga memiliki waktu luang lebih banyak dibandingkan pekerjaan lainnya. Selain itu, seorang perempuan terutama ibu merasa lebih khawatir terhadap kesehatan anak, suami, dan keluarganya. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkan (Lumenta, Adam, dan Engkeng, 2017).

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Jumlah Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
2-5 Kali	50	52,08
> 5 Kali	46	47,92
Total	96	100

Jumlah kunjungan responden yang paling banyak adalah 2-5 kali kunjungan sebanyak 50 orang (52,08%). Hal ini serupa dengan penelitian Tuloli, Abdulkadir, dan Rasdianah (2021), frekuensi jumlah kunjungan pasien yakni 2-5 kali dengan persentase 63,6%.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang digunakan

Layanan yang digunakan	Jumlah	Persentase (%)
Umum	5	5,21
BPJS	91	94,79
Total	96	100

Responden dalam penelitian ini dominan menggunakan layanan BPJS kesehatan yaitu sebanyak 91 orang (94,79%). Berdasarkan penelitian Muhammad, Almasyuhuri, dan Setiani (2020), jenis layanan yang digunakan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang membayar jasa kesehatan cenderung mengharapkan mendapat kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan jasa secara gratis.

Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul atau dirasakan pasien setelah membandingkan hasil dari kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan (Kurniasih, 2012). Kepuasan pasien diukur menggunakan metode kualitas pelayanan (*service quality*) berdasarkan 5 dimensi meliputi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (sarana fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan) (Novaryatiin, Ardhanay, dan Aliyah, 2018). *Gap analysis* juga dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kenyataan kinerja yang diberikan dan dirasakan oleh

pasien dengan menghitung nilai rata-rata harapan dan kenyataan masing-masing dimensi (Ligoresi, Mola, dan Rumlaklak, 2017).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (Reliability)

Pertanyaan	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	GAP Rata-Rata
Pemberian Informasi Obat meliputi cara penggunaan, kegunaan, dosis, dan lama penggunaan	396	82,50	480	100	-0,88
Pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti	402	83,75	458	95,42	-0,58
Prosedur pelayanan tidak membingungkan pasien	387	80,63	452	94,17	-0,68
Waktu tunggu resep obat racikan dan non racikan	301	62,71	480	100	-1,86
Penyerahan obat teratur sesuai antrian	380	79,17	467	97,29	-0,91
Total	1866	388,76	2337	486,88	-4,90
\bar{X}	19,44	77,75%	24,34	97,38%	-0,98

Dimensi kehandalan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang memuaskan kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan sebesar 77,75% yang termasuk dalam kategori puas dengan harapan pasien sebesar 97,38%. Skor tertinggi pada dimensi kehandalan sebesar 402 pada pernyataan "Pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti" yang menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh pasien serta tidak berbelit-belit.

Berdasarkan analisis gap, nilai yang diperoleh yaitu -4,90 termasuk pada kategori tidak memuaskan. Nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada pernyataan "Waktu tunggu resep obat racikan dan non racikan" yakni sebesar -1,811. Menurut Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu tunggu pelayanan obat non racikan (obat jadi) selama ≤ 30 menit dan obat racikan selama ≤ 60 menit. Waktu tunggu dihitung mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan ataupun non-racikan. Ketidaksihinggaan waktu tunggu pelayanan obat dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya jenis resep,

jumlah sumber daya manusia (SDM), serta sarana dan prasarana (Arini, Nila, dan Suwastini, 2020).

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (Assurance)

Pertanyaan	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	GAP Rata-Rata
Penyiapan dan pemberian obat dengan benar dan teliti sesuai yang diresepkan	413	86,04	480	100	-0,70
Penulisan etiket obat dengan jelas	407	84,79	480	100	-0,76
Memastikan identitas pasien saat penyerahan obat	412	85,83	480	100	-0,71
Kualitas dan mutu obat terjamin (obat belum kadaluwarsa dan kemasan obat tidak rusak)	415	86,46	480	100	-0,68
Kerahasiaan informasi pasien terjaga	411	85,63	468	97,50	-0,60
Total	2058	428,75	2388	497,50	-3,44
\bar{X}	21,44	85,75%	24,88	99,50%	-0,69

Dimensi jaminan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan dan kebenaran pelayanan kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sebesar 85,75% yang termasuk dalam kategori sangat puas dengan harapan pasien sebesar 99,50%. Skor tertinggi pada dimensi jaminan sebesar 415 pada pernyataan "Kualitas dan mutu obat yang diberikan terjamin (obat belum kadaluwarsa dan kemasan obat tidak rusak)" yang menunjukkan bahwa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram telah memberikan pelayanan yang baik berupa jaminan kualitas obat yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan analisis gap, nilai yang diperoleh yaitu -3,44 termasuk pada kategori tidak memuaskan. Nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada pernyataan "Penulisan etiket obat dengan jelas" yakni sebesar -0,76. Penulisan etiket obat yang terlalu kecil dapat mempersulit pasien untuk membacanya kembali ketika akan mengonsumsi obat dirumah, sehingga petugas harus memastikan dan menginformasikan terutama kepada pasien lansia terkait hal-hal yang telah disampaikan serta menuliskan etiket dengan jelas dan

berukuran besar agar memudahkan pasien membaca ulang (Ramadhani, 2021).

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Sarana Fisik (*Tangible*)

Pertanyaan	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	GAP Rata-Rata
Lingkungan instalasi farmasi bersih dan rapi	397	82,71	465	96,88	-0,71
Ruang tunggu cukup luas	355	73,96	463	96,46	-1,13
Tempat duduk diruang tunggu mencukupi	342	71,25	480	100	-1,44
Penataan loket baik, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau	384	80	480	100	-1,00
Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti pendingin ruangan, TV, majalah/x-banner tentang informasi kesehatan, toilet, dan lain-lain	327	68,13	463	96,46	-1,42
Total	1805	376,04	2351	489,79	-5,69
\bar{X}	18,80	75,21%	24,49	97,96%	-1,14

Dimensi sarana fisik menggambarkan sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi sarana fisik yakni sebesar 75,21% yang termasuk dalam kategori puas dengan harapan pasien sebesar 97,96%. Skor tertinggi pada dimensi sarana fisik sebesar 397 pada pernyataan “Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi”. Lingkungan instalasi farmasi yang terlihat bersih dan rapi dapat memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menunggu dan menerima pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan analisis gap, nilai yang diperoleh yaitu -5,69 termasuk pada kategori tidak memuaskan. Nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada pernyataan “Tempat duduk diruang tunggu mencukupi” yakni sebesar -1,44. Ruang tunggu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram bersamaan dengan ruang tunggu pasien yang akan berobat ke poli psikiatri, poli bedah plastik, poli bedah umum, dan poli ortopedi. Terbatasnya jumlah kursi di ruang tunggu menyebabkan beberapa pasien harus berdiri menunggu antrian. Hal ini membuat pasien menjadi kurang nyaman, sehingga memiliki harapan yang tinggi terhadap sarana fisik terutama penambahan tempat duduk di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Empati (*Empathy*)

Pertanyaan	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	GAP Rata-Rata
Sikap sopan dan ramah saat memberikan obat	389	81,04	480	100	-0,95
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	402	83,75	480	100	-0,81
Mendengarkan pertanyaan dan keluhan pasien	395	82,29	480	100	-0,89
Memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	382	79,58	480	100	-1,02
Total	1568	326,67	1920	400	-3,67
\bar{X}	16,33	81,67%	20	100%	-0,92

Dimensi empati menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, membina hubungan yang baik, dan memahami kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati yakni sebesar 81,67% yang termasuk dalam kategori sangat puas dengan harapan pasien sebesar 100%. Skor tertinggi pada dimensi empati sebesar 402 pada pernyataan “Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial”. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan memiliki peranan penting yakni dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian harus didasarkan pada nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, keseimbangan, dan perlindungan serta keselamatan pasien. Nilai kemanusiaan tersebut mencerminkan bahwa tenaga kefarmasian harus memberikan perlakuan yang sama kepada setiap pasien dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.

Berdasarkan analisis gap, nilai yang diperoleh yaitu -3,67 termasuk pada kategori tidak memuaskan. Nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada pernyataan “Memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi” yakni sebesar -1,02. Hal ini menandakan pasien memiliki harapan yang tinggi dan merasa petugas farmasi belum dapat memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi terhadap permasalahan dalam hal kefarmasian yang dihadapi pasien.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pertanyaan	Skor Kepuasan	% Kepuasan Pasien	Skor Harapan	% Harapan Pasien	GAP Rata-Rata
Cepat tanggap saat melayani pasien	369	76,88	480	100	-1,16
Penyiapan obat dengan sigap/tidak menganggur	366	76,25	480	100	-1,19
Segera memberitahu apabila obat yang diresepkan tidak tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	399	83,13	480	100	-0,84
Memberi tanggapan dan mengatasi keluhan pasien dengan cepat	378	78,75	463	96,46	-0,89
Total	1512	315	1903	396,46	-4,07
	15,75	78,75%	19,82	99,12%	-1,02

Dimensi ketanggapan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan tanggap, cepat, dan tepat. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan yakni sebesar 78,75% yang termasuk dalam kategori puas dengan harapan pasien sebesar 99,12%. Skor tertinggi pada dimensi ketanggapan sebesar 399 pada pernyataan "Segera memberitahukan apabila obat yang diresepkan tidak tersedia di instalasi farmasi rumah sakit". Hal ini menandakan bahwa petugas telah melaksanakan standar dan prosedur operasional rumah sakit dengan baik ketika terjadi ketidaktersediaan stok obat di instalasi farmasi, petugas akan memberitahu pasien dan menyarankan untuk menebus obat ke apotek lain yang bekerja sama dengan Rumah Sakit Universitas Mataram seperti apotek Kimia Farma sehingga pasien dapat segera menebus dan mendapatkan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter.

Berdasarkan analisis gap, nilai yang diperoleh yaitu -4,07 termasuk pada kategori tidak memuaskan. Nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada pernyataan "Penyiapan obat dengan sigap/tidak menganggur" yakni sebesar -1,19. Hal ini menandakan pasien memiliki harapan yang tinggi petugas dapat melayani pasien dengan lebih cepat serta menyiapkan obat dengan sigap sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram pada masing-masing dimensi yaitu pada yaitu pada dimensi kehandalan (77,75%) dengan harapan (97,38%), dimensi jaminan (85,75%) dengan harapan (99,50%), dimensi sarana fisik (75,21%) dengan harapan (97,96%), dimensi empati (81,67%) dengan harapan (100%), dan dimensi ketanggapan (78,75%) dengan harapan (99,12%) serta berdasarkan gap analysis atau analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yaitu pada semua dimensi bernilai negatif termasuk kategori tidak memuaskan karena harapan pasien sangat tinggi terhadap pelayanan kefarmasian dibandingkan dengan kepuasan yang dirasakan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Mataram yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Universitas Mataram. Serta ucapan terima kasih kepada Kepala Instalasi Farmasi beserta seluruh tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Mataram yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Angin, M.P., Saputri, G.A.R., dan Lena, Y.F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Alimuddin Umar Lampung Barat. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 3(2), p. 201-212.
- Arini, H.D., Nila, A.Y., dan Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science (LJS)*, 2(2), p. 40-46. ISSN (online): 2721 - 3250.
- Aryani, F., Muharni, S., Liasari, M., dan Afrianti, R. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy*, 12(1), p. 101-112. ISSN: 1693-3591.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat diakses melalui <https://ntb.bps.go.id/indicator/12/348/1/-sensus-penduduk-jumlah-penduduk-nusa-tenggara-barat-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin.html> pada 20 September 2023.
- Harpiani, S., Puspitasari, C.E., Erwinayanti, G.A.P., dan Annisa, B.S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi

- Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), p. 17-21. <http://dx.doi.org/10.29303/sjp.v1i1.9>
- Kementerian Kesehatan republic Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniasih, R. (2012). *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. [Skripsi]. Surakarta.
- Ligoresi, R.R., Mola, S.A.S., dan Rumlaklak, N.D. (2017). Penerapan Metode Fussy Service Quality (Servqual) untuk Menganalisa Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *J-ICON*, 5(2), p. 188-190. <https://dx.doi.org/10.35508/jicon.v5i2.365>
- Lumenta, P.G., Adam, H., dan Engkeng, S. (2017). Hubungan Antara Pengetahuan Ibu dan Faktor Sosial Ekonomi dengan Pemberian Asi Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Woaang Kecamatan Langowan Timur. *Journal Health*, 6(3), p. 1-9.
- Manurung, L.P. (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. [Tesis]. Depok.
- Muhammad, D., Almasyuhuri, dan Setiani, L.A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), p. 174-186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D., dan Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), p. 22-26. e-ISSN: 2621-4814.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Profil Rumah Sakit Universitas Mataram diakses melalui www.rs.unram.ac.id pada 9 Juli 2022.
- Ramadhani, N.E. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kecamatan Depon, Sleman, Yogyakarta*. [Skripsi]. Yogyakarta.
- Retnawati, H. (2016). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Talinati. (2017). *Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oesao Periode Juni-Juli 2016*. [Karya Tulis Ilmiah]. Kupang.
- Tuloli, T. S., Abdulkadir, W.S., dan Rasdianah, N. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (Spm) di Instalasi Farmasi. *Journal Syifa Sciences and Clinical Research*, 3(2), p. 87-97. <https://doi.org/10.37311/jsscr.v3i2.9668>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.