

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI INSTALASI FARMASI RSUD LIUN KENDAGE TAHUNA

Jesica Theresa Nangaro ¹⁾, Gayatri Citraningtyas ¹⁾, Sri Sudewi ¹⁾

¹⁾Program Studi Farmasi FMIPA UNSRAT Manado, 95115

ABSTRACT

Good service quality will lead to satisfaction in patients. Pharmaceutical services especially in hospitals are sued to realization the expansion of the pharmaceutical service paradigm from product orientation to patient orientation. This study aims to determine the level of outpatient satisfaction to quality of drug service in the Pharmacy Installation of Liun Kendage Tahuna Hospital based on five dimensions of service quality namely tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This research is a descriptive study with prospective data collection. Number of samples is 347 people, the process of collecting primary data is done using research instruments in the form of questionnaires and data processing to determine the validity and reliability of the questionnaire using SPSS 17 for Windows program. The results showed that the overall satisfaction index value was -0.63. The satisfaction index for each dimension is; tangible -0.62; empathy -0.58; reliability -0.59; responsiveness -0.59; and assurance -0.70. This shows that the worth satisfaction index is negative, which means that outpatients at the Liun Kendage Tahuna Hospital Pharmacy Installation are not yet feel satisfied with the services provided.

Keywords: *patient satisfaction, quality service, RSUD Liun Kendage Tahuna.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Pelayanan kefarmasian khususnya di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif. Jumlah sampel sebanyak 347 orang, proses pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dan pengolahan data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan program *SPSS 17 for windows*. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar terbesar -0,63. Indeks kepuasan pada setiap dimensi yaitu; *tangible* -0,62; *emphaty* -0,58; *reliability* -0,59; *responsiveness* -0,59; dan *assurance* -0,70; Hal ini menunjukkan indeks kepuasan bernilai negatif yang berarti pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, kualitas pelayanan, RSUD Liun Kendage Tahuna.*

PENDAHULUAN

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Permenpan, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya peluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Penelitian sebelumnya oleh Aryani (2015) dengan judul “Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru” bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi yang dirasakan pasien rawat jalan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi dari penelitian terdapat waktu tunggu pasien yang terlalu lama dikarenakan penyerahan obat yang kurang teratur dari petugas dan tidak tersedianya obat di Instalasi Farmasi sehingga mengakibatkan kekecewaan bagi pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Liun kendage Tahuna merupakan Rumah Sakit rujukan pertama di Kota Tahuna. Rumah Sakit ini adalah milik Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe. Sebagai Rumah Sakit milik pemerintah yang menjadi pilihan utama masyarakat

Kabupaten Kepulauan Sangihe, maka sudah seharusnya bagi Rumah Sakit ini memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang memuaskan mampu memberikan kepercayaan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan pemahaman bagi pasien dalam menjalankan terapi.

Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan pasien yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Liun Kendage Tahuna. Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus- Oktober 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan maupun pengantar yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* tipe *inccidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian.

Besarnya sampel berdasarkan rumus (Notoatmodjo,2002):

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

Keterangan:

n : Besar sampel

N : Populasi yang diketahui

d : Nilai presisi 95% atau sig. = (0,05).

diketahui bahwa besar populasi penelitian adalah 2.589 orang, maka jumlah minimal sampel penelitian adalah 347 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yakni wawancara dan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya dan uji reliabilitas suatu alat ukur dapat dipercaya, dalam menganalisis data menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

x : Skor rata-rata kenyataan/kinerja

y : Skor rata-rata harapan

n : Jumlah responden

$\sum xi$: Jumlah skor item pernyataan kenyataan

$\sum yi$: Jumlah skor item pernyataan harapan.

Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi pada penelitian ini menggunakan model *Weighted Servqual* sebagai berikut (Priyatno, 2010):

$$I_{kj} = \sum_{i=0}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan:

I_{kj} : Indeks total kualitas pelayanan

P_{ij} : *Performance* I pada objek J

E_{ij} : *Expectance* (harapan atribut pada objek j)

n : Jumlah pernyataan.

Berdasarkan hasil dari indeks total kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa :

1. Indeks nol

Kondisi yang menyatakan harapan pelanggan tepat sama dengan kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan.

2. Indeks negatif

Kondisi yang menyatakan harapan pelanggan lebih besar dari kinerja aktual yang dihasilkan perusahaan, keadaan ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Indeks positif

Kondisi yang menyatakan harapan pelanggan mengenai pelayanan lebih kecil dari kinerja yang diberikan dan dampaknya adalah kualitas pelayanan yang ideal menurut pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna.

Karateristik	Total	
	N	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	89	25,6
Perempuan	258	74,4
Usia (Depkes, 2009)		
(17 - 24 tahun)	37	10,7
(25 - 44 tahun)	180	51,9
(45 - 64 tahun)	111	32,2
(>65 tahun)	19	5,5
Pendidikan Terakhir		
SD/Sederajat	29	8,4
SMP/Sederajat	52	15,0
SMA/Sederajat	137	39,5
Perguruan Tinggi	129	37,2
Jenis Pekerjaan		
Pegawai Negeri Sipil	65	18,7
TNI	1	0,3
POLRI	4	1,2
Wiraswasta	29	8,4
Petani	25	7,2
Nelayan	4	1,2
Tukang	4	1,2

Karateristik	Total	
	N	(%)
Dan Lain-lain	215	62,0
Jaminan Pelayanan		
Umum	26	7,5
BPJS	321	92,5

Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak (74,4%) berjenis kelamin perempuan yakni 258 pasien, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Aryani (2015) pasien yang lebih banyak terlibat yakni berjenis kelamin laki-laki sebesar (56,67%). Menurut Asep., dkk (2007) dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien p -value 0,424 ($p > \alpha$ (0,05 = CI 95%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna, responden yang memberikan masukan dalam mengisi kuesioner bukan hanya pasien yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan tetapi juga keluarga atau kerabat yang mengantar pasien sehingga pengaruh untuk jenis kelamin pada dasarnya tidak berpengaruh terhadap perbedaan untuk menilai kepuasan pasien.

Karakteristik usia pasien dikelompokkan berdasarkan Departemen Kesehatan (2009). Hasil penelitian menunjukkan, jumlah pasien rawat jalan yang menerima pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna pada kelompok usia 25-44 tahun sebanyak 180 pasien (51,9%) (Tabel 1), dari data yang diperoleh responden yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna mulai dari berusia remaja akhir sampai dewasa muda sejalan dengan penelitian Aryani (2015), dari data pasien rawat jalan yang menerima pelayanan di IFRS Islam Ibnu

Sina Pekanbaru menunjukkan penyebaran usia pasien dari remaja akhir sampai dewasa muda cukup merata dengan terlibatnya rentang usia produktif yang menunjukkan mereka memiliki pemahaman cukup tinggi dengan tingkat produktifitas.

Hasil Penelitian paling banyak ditemukan pekerjaan diluar dari pilihan seperti ibu rumah tangga, honorer, pensiunan, mahasiswa, tenaga medis dan lain-lain (62,0%) 215 pasien. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan Laeliah (2015), dari 92 responden sebanyak (38,0%) 35 pasien dengan jenis pekerjaan di luar dari pilihan seperti ibu rumah tangga, supir, petani, dan lain-lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul sehingga mereka yang tidak bekerja atau memiliki pendidikan rendah biasanya lebih mempertahankan nilai-nilai tradisional sedangkan untuk sikap kepercayaan mengenai nilai medis semuanya diperoleh dari orang tua.

Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa yang paling banyak ditemukan pada pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 137 pasien (39,5%). Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pareraway (2016) menunjukkan dari 84 responden sebanyak 34 pasien (40,5%) memiliki pendidikan terakhir SMA. Menurut Isnandar., dkk (2013) responden dengan tingkat pendidikan SMA, memiliki kecenderungan konsistensi persepsi yang tinggi (tetap pendirian) dibanding dengan latar belakang pendidikan rendah.

RSUD Liun Kendage Tahuna Secara Keseluruhan.

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi

Tabel. 2. Perhitungan dan Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Setiap Item.

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Ikj	Rerata Per dimensi	Peringkat
<i>Tangibles</i>	1	1185	1049	3,42	3,03	-0,32	-0,62	4
	2	1180	982	3,5	2,9	-0,6		
	3	1196	984	3,5	2,8	-0,7		
	4	1196	1089	3,5	3,2	-0,3		
	5	1222	857	3,6	2,5	-1,1		
	6	1242	1040	3,6	3,0	-0,6		
	7	1219	1070	3,6	3,1	-0,5		
	8	1214	905	3,5	2,7	-0,8		
<i>Emphaty</i>	9	1210	1035	3,49	2,99	-0,5	-0,53	1
	10	1221	1030	3,52	2,67	-0,85		
	11	1221	1036	3,52	2,99	-0,53		
	12	1225	1043	3,25	3,01	-0,24		
<i>Reliability</i>	13	1233	1037	3,56	2,99	-0,56	-0,58	2
	14	1203	974	3,47	2,81	-0,66		
	15	1202	1022	3,47	2,95	-0,52		
<i>Respon-siveness</i>	16	1210	980	3,49	2,83	-0,66	-0,59	3
	17	1208	1029	3,49	2,97	-0,52		
<i>Assurance</i>	18	1215	1072	3,51	3,09	-0,42	-0,70	5
	19	1224	910	3,53	2,63	-0,9		
	20	1214	1054	3,5	3,04	-0,46		
	21	1235	889	3,56	2,57	-0,99		
Nilai Kepuasan Secara Keseluruhan						-0,63		

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna.

a. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Kuesioner pada dimensi *tangibles* diwakili oleh delapan butir pernyataan diantaranya lokasi Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna mudah dijangkau, Instalasi Farmasi memiliki toilet yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan nomor antrian, tersedianya informasi obat berupa leaflet, brosur/komputerisasi, ruangan terlihat

bersih dan rapi serta memiliki obat yang dibutuhkan dan lengkap.

Keseluruhan kepuasan pasien rawat jalan dari dimensi *tangibles* terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Liun kendage belum memuaskan pasien, ini terlihat dengan nilai Ikj yang menunjukkan nilai negatif dengan nilai rerata dimensi yaitu -0,62, hal ini menandakan belum terpenuhinya harapan konsumen terhadap fasilitas dan ketersediaan obat yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna Terlihat pada Tabel 2, nilai Ikj terendah (-1,1) ketersediaan informasi obat secara aktif berupa leaflet, brosur/komputerisasi Secara keseluruhan pasien merasa belum puas dengan dimensi berwujud (*tangibles*) yang diberikan rumah sakit

Pasien umumnya tidak bermasalah dengan penampilan dari petugas dalam berpakaian karena mereka menilai selama ini petugas di Instalasi Farmasi sudah berpakaian rapi dan sopan, namun pasien mengeluhkan jika persediaan obat yang tidak ada sehingga pasien harus membeli obat diluar. Berdasarkan analisis antara harapan dan kenyataan, sudah seharusnya bagi pihak rumah sakit untuk melengkapi semua persediaan obat dan fasilitas yang memadai dan mendukung di Instalasi Farmasi seperti disediakannya media baca untuk mengisi waktu luang pasien serta dapat menambah wawasan pasien tentang informasi obat pada saat mengantri seperti leaflet, brosur/komputerisasi begitu juga dengan fasilitas tempat duduk yang masih masih kurang sehingga membuat kenyamanan pasien terganggu, sebagian besar pasien yang mengantri obat harus duduk dilantai apabila tempat duduk penuh.

Ketersediaan ruang konseling juga diperlukan pasien agar dapat memberikan informasi dan edukasi tentang obat, selain dapat menambah kepuasan pasien juga meningkatkan kepercayaan dalam menjalani pengobatan di rumah sakit serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam meminum obat.

b. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Kuesioner pada dimensi *emphaty* diwakili oleh empat pernyataan diantaranya tentang perhatian tanpa memandang status sosial pasien, sifat peduli, mudah diajak berkomunikasi, ramah dan sopan santun petugas Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna pada saat memberikan pelayanan obat kepada pasien.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui nilai Ikj terendah pada dimensi ini terdapat pada pernyataan (-0,85) petugas Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna memberikan sifat peduli pada saat memberikan pelayanan obat Secara keseluruhan dilihat dari nilai Ikj yang menunjukkan nilai negatif yaitu -0,53 (Tabel 2) menunjukkan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun begitu nilai Ikj dimensi ini merupakan nilai tertinggi dibandingkan dngan nilai Ikj dimensi lainnya. Sebagaimana dengan penelitian Isnandar., dkk (2013), yang mendapatkan nilai indeks total kepuasan pasien pada dimensi ini berada pada nilai negatif, menyatakan perlunya pelatihan dalam hal keterampilan antar pribadi/petugas khususnya menyangkut interaksi dengan pasien dan mengembangkan metode rekrutmen dan referensi inovatif untuk menarik karyawan terbaik, maka secara

tidak langsung pasien akan menjadi antusias dan patuh dalam menjalankan terapi.

Disamping jaminan, salah satu elemen penting, *clinical governance* lainnya adalah empati. Mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus, responsive, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.

c. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kuesioner pada dimensi *reliability* diwakili oleh tiga butir pernyataan diantaranya tentang prosedur pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna yang tidak berbelit-belit, keperluan pasien yang ditangani dengan cepat dan tepat, dan petugas yang selalu siap menangani setiap keluhan dari pasien.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui nilai I_{kj} terendah berada pada pernyataan (-0,66) pasien masih merasa belum puas terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan obat yang diberikan petugas Instalasi Farmasi kepada pasien. Berdasarkan Tabel 2, nilai I_{kj} secara keseluruhan pada dimensi ini menunjukkan angka negatif yaitu -0,59 artinya kenyataan yang diterima pasien masih belum memuaskan tidak seperti yang diharapkan meskipun begitu dari ketiga item yang mewakili dimensi ini, pasien tidak merasa prosedur dalam pelayanan di Instalasi Farmasi berbelit-belit, hanya saja waktu tunggu pasien dalam menunggu obat yang banyak dikeluhkan pasien, dilihat bahwa apoteker dalam instalasi farmasi ada 5 apoteker dengan beban kerja mengurus pasien rawat jalan dan rawat inap, menurut

Permenkes nomor 76 tahun 2016, tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, beban kerja apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit yaitu rasio 1 apoteker untuk 50 pasien rawat jalan dan 1 apoteker untuk 30 pasien rawat inap, dilihat pada jumlah apoteker yang bertugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna tidak sesuai dengan idealnya, maka optimalnya pelayanan obat jika dibandingkan dengan jumlah apoteker yang memberikan pelayanan begitu sedikit sedangkan pasien banyak yang mengantri dan membawa resep dalam sehari bisa mencapai minimal >200 lembar resep, jadi sudah seharusnya pihak manajerial Rumah Sakit ini untuk menambah jumlah petugas dalam instalasi farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna.

d. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* ini diwakili oleh dua butir pernyataan diantaranya tentang memberikan informasi obat secara jelas dan mudah dimengerti kepada pasien tentang obat/resep yang diambil berupa cara pemakaian obat ataupun kejelasan penulisan etiket, dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap keluhan pasien terhadap pelayanan obat.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui nilai I_{kj} terendah (-0,66) tentang pernyataan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus dan (-0,52) petugas di Instalasi Farmasi tanggap menangani keluhan pasien terhadap pelayanan obat. Dari nilai indeks total kualitas pelayanan (I_{kj}) item pada variable ketanggapan masing-masing mendapatkan nilai negatif, artinya secara keseluruhan

pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas pada dimensi ini.

Pasien belum merasa puas pada dimensi ini disebabkan karena pasien rawat jalan merasa petugas kesehatan belum tanggap dalam melayani kebutuhan pasien seperti memberikan penjelasan mulai dari informasi obat yang mudah dimengerti kepada pasien dari resep yang di tebus seperti cara pakai obat, ataupun dapat memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Menurut Ilyas dalam Tulumang dkk., (2015) kepuasan terhadap daya tanggap berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang responsive atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *frontline* salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

e. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* (jaminan) merupakan tolak ukur kemampuan serta pengetahuan petugas agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal. Kuesioner pada dimensi *assurance* diwakili oleh empat butir pernyataan diantaranya tentang pemberian obat sesuai dengan resep dokter, pemberian konseling, informasi obat dan informasi efek samping obat dari petugas di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna.

Selisih antara kenyataan dan harapan item pada dimensi jaminan, nilai Ikj terendah (-0,99) petugas Instalasi Farmasi memberikan informasi tentang efek samping obat yang digunakan dan

nilai Ikj tertinggi (-0,42) petugas memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter. Namun secara keseluruhan nilai rata-rata selisih antara harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan ini masih jauh dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya, ini terlihat dari nilai rerata Ikj sebesar -0,70. Nilai ini memberikan gambaran pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi Farmasi dari segi dimensi jaminan.

Pasien belum merasa puas pada dimensi ini karena sebagian besar pasien merasa belum pernah menerima pelayanan informasi obat mengenai efek samping obat atau konseling dari petugas di Instalasi Farmasi, ini terlihat pada nilai signifikan dari pernyataan tentang informasi efek samping obat dan pemberian konseling oleh petugas di Instalasi Farmasi. Sejalan dengan penelitian Isnindar., dkk (2013), yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedarso Pontianak tentang kepuasan pasien didapatkan bahwa dimensi jaminan memiliki nilai Ikj terendah (-1,15) dari dimensi lainnya, karena pasien merasa tidak pernah melakukan konseling di Instalasi Farmasi ataupun menerima pelayanan informasi obat, padahal ruang konsultasi sudah tersedia pada instalasi tersebut.

KESIMPULAN

Analisis secara keseluruhan menyatakan pasien rawat jalan belum merasakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna. Pernyataan ini berdasarkan nilai kepuasan pasien sebesar -0,63, dimana nilai yang diperoleh dari rerata nilai indeks total kualitas pelayanan (Ikj) antara harapan dan kenyataan setiap item pernyataan dari dimensi *tangibles*, dimensi

emphaty, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *assurance*. Indeks kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi sebagai berikut -0,53 untuk dimensi *emphaty*, -0,58 dimensi *reliability*, -0,59 dimensi *responsiveness*, -0,62 dimensi *tangibles*, dan -0,70 untuk dimensi *assurance*.

SARAN

1. Bagi pihak manajerial RSUD Liun Kendage Tahuna
 - a. Perlu meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan kesehatan dari petugas di Instalasi Farmasi khususnya pelayanan dari segi dimensi jaminan, selain itu perlu adanya pelatihan dan seminar kepada petugas Instalasi Farmasi untuk meningkatkan wawasan dalam menyampaikan informasi obat, perlu menyediakan ruang konseling untuk apoteker dalam memberikan Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada pasien selain dapat menambah kepuasan pasien juga meningkatkan kepercayaan dalam menjalani pengobatan di rumah sakit serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam meminum obat, perlunya penambahan pegawai agar pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara optimal untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien yang seringkali dikeluhkan pasien, dan penambahan kursi diruang tunggu agar dapat menampung banyaknya pasien yang berobat di Instalasi Farmasi karena masih banyak pasien yang berdiri maupun duduk dilantai saat mengantri obat.

- b. Perlu mempertahankan kinerja terhadap pelayanan yang telah dapat memuaskan pasien dari segi pelayanan penampilan, perhatian, keandalan dan ketanggapan dengan cara melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi.

2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian tentang kepuasan pasien jalan ataupun rawat inap terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi dengan menggunakan analisis yang berbeda (seperti: *importance performance analysis*, *gap analysis*, dsb).

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, F. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Sekolah Tinggi Farmasi Riau. *Pharmacy*. Vol 12 No 01.
- Asep dkk. 2007. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Karika Stikes A. Yani*.56-66.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Kategori Umur. <https://id.scribd.com/162685921/usia-menurut-depkas> [24 Agustus 2013].
- Isnindar dkk. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi

- Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. Program Studi Farmasi. Universitas Tanjungpura Pontianak. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol 3 No 4. 231-248.
- 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta
- Laeliyah, Nur. 2015. *Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokalis Universitas Gadjah Mada. Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. **1(2)**: 102-112.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metode Penelitian Kesehatan, (Cetakan Ke-2)*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. : 79, 85, 88-89, 91.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia. 2014. *Nomor*
- Profil Rumah Sakit. 2016. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Tahuna.
<http://www.listrumahsakit.com/p-rofil-rsu-liun-kendage/> [22 Agustus 2016].
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS, (Cetakan ke-1)*. Yogyakarta: MadaKom. Hal: 90, 97-98.
- Tulumang, J. S., Kandou, D. G., Tilaar, R. CH. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang-Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Artikel Penelitian*. **5(2)**: 546-556.
- Wahyuni, D. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul*. [Skripsi]. Universitas Ahmad Dahlan.