

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD KUDUNGGGA KAB. KUTAI TIMUR TAHUN 2024

Sariati MZ^{1*}, Muh Taufiqurrahman², Raymon Simanullang³

Program Studi S-1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dirgahayu^{1,2,3}

*Corresponding Author : sariatiemzed24@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur, serta menilai kesesuaian pelayanan dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian terhadap standar pelayanan berpotensi menimbulkan penurunan jumlah kunjungan pasien dan meningkatnya keluhan yang dapat memengaruhi reputasi rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL, yaitu responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), dan reliability (keandalan). Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan analisis bivariat untuk melihat hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Nilai signifikansi (*P* value) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien ($P < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Simpulannya, pelayanan kefarmasian di RSUD Kudungga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, termasuk dalam aspek ketepatan waktu, ketanggapan petugas, dan komunikasi yang efektif.

Kata kunci : farmasi, instalasi rawat jalan, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, RSUD Kudungga, servqual, uji *chi-square*

ABSTRACT

*This study aims to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Outpatient Pharmacy Unit of Kudungga Regional General Hospital in East Kutai Regency, as well as to assess the compliance of services with established waiting time standards. Non-compliance with service standards has the potential to reduce the number of patient visits and increase complaints, which can affect the hospital's reputation. This study employs a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through a questionnaire based on the five dimensions of service quality according to the SERVQUAL theory: responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. Data analysis was conducted descriptively using univariate analysis to describe respondent characteristics and bivariate analysis to examine the relationship between variables. The results showed that all dimensions of service quality had a significant influence on patient satisfaction levels. A significance value (*P* value) of 0.000 indicated a highly significant relationship between pharmacy service quality and patient satisfaction ($P < 0.05$). These findings indicate that the better the quality of pharmaceutical services provided, the higher the level of outpatient satisfaction. In conclusion, pharmaceutical services at Kudungga Regional General Hospital play an important role in shaping patient perceptions and satisfaction. Therefore, hospitals need to continue to maintain and improve the quality of pharmaceutical services, including in terms of timeliness, staff responsiveness, and effective communication.*

Keywords : pharmacy, outpatient facilities, patient satisfaction, pharmaceutical services, Kudungga Regional General Hospital, servqual, chi-square test

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU RI No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan pasal 4 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sehat secara fisik, jiwa dan sosial. Setiap orang juga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Setiap orang juga berhak mendapatkan perawatan kesehatan sesuai standar pelayanan kesehatan, serta menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya secara mandiri dan bertanggungjawab, juga memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya, termasuk tindakan yang akan diterimanya dari tenaga medis dan/atau tenaga kesehatan. Permenkes RI No 72 tahun 2016 Pasal 1 menyatakan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Depkes RI, 2016).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Humaira *et al.*, 2020 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Bhineka Bakti Husada dengan menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif yang menggunakan 100 responden menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% disetiap dimensinya yaitu kehandalan 91,6%, ketanggapan 91,5%, jaminan 92,57%, empati 89,68% dan kenyataan 90,27% menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada hasil penelitian yang dilakukan Citraningtyas *et al.*, 2020 di Instalasi Farmasi Rawat Inap RS X Tahuna dengan menggunakan desain penelitian secara deskriptif yang menggunakan 115 responden menunjukkan hasil penelitian indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar -0,20, dimana untuk setiap dimensinya adalah -0,29 dimensi *tagible*, -0,278 dimensi *empathy*, -0,17 dimensi *reliability*, -0,274 dimensi *responsiveness*, dan -0,32 untuk dimensi *assurance*. Indeks kepuasan baik secara keseluruhan maupun setiap dimensi menunjukkan hasil negatif yang berarti pasien belum merasa puas terhadap pelayanan obat yang diberikan dan pada penelitian peneliti menyarankan pihak Rumah Sakit untuk mengevaluasi kembali jumlah sumber daya manusia (rasio apoteker-pasien), alur pelayanan obat, serta kelengkapan fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa perlu adanya analisis kepuasan pasien di RSUD Kudungga sehingga dapat memacu peningkatan kinerja baik tenaga kesehatan maupun sarana dan prasarana, sehingga kedepannya RSUD Kudungga bisa mempertahankan pelayanan prima yang sudah berjalan ataupun meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien maka dari itu peneliti mengangkat judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga Kab. Kutai Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga Kabupaten Kutai Timur, serta menilai kesesuaian pelayanan dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Lokasi penelitian berada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga, Kabupaten Kutai Timur, dan dilaksanakan pada bulan Desember 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan farmasi di instalasi tersebut. Sampel diambil dengan teknik accidental sampling, yaitu berdasarkan ketersediaan dan kesediaan pasien yang hadir saat pengumpulan data. Jumlah minimum sampel ditetapkan sebanyak 50 responden sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang mengukur lima dimensi kepuasan berdasarkan pendekatan SERVQUAL, yaitu

responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menjelaskan terlebih dahulu tujuan dan teknis pengisian kepada responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif univariat dan bivariat, dengan uji chi-square digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari pihak terkait, dan seluruh responden diminta untuk menandatangani lembar persetujuan partisipasi (informed consent) sebelum mengisi kuesioner.

HASIL

Karakteristik Pasien

Dalam kurun waktu penelitian yang dilakukan di RSUD Kudungga Kab.Kutai Timur diperoleh sebanyak 50 responden yang telah bersedia mengisi kuesioner serta telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Dari hasil pengisian kuesioner oleh responden peneliti mendapat data berupa data sosiodemografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tabel 1. Presentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden (n=50)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki- laki	22	44 %
	Perempuan	28	56 %
Usia	Remaja Akhir 17-25 Tahun	5	10%
	Dewasa Awal 26-35 Tahun	15	30%
	Dewasa Akhir 31-45 Tahun	22	44%
	> 45 tahun	8	16 %
Pendidikan Terakhir	SD	2	4%
	SMP	3	6%
	SMA	11	22%
	S1	31	62%
	>S2	3	6 %
Pekerjaan	Aparatur Sipil	21	42 %
	Negara Honorer	5	10 %
	Pelajar	5	10 %
	Swasta	11	22 %
	Petani	1	2 %
	Lainnya		14 %

Dari hasil penelitian didapat karakteristik pasien yang berobat ke di RSUD Kudungga di dominasi oleh jenis kelamin Perempuan.

Lama Waktu Tunggu

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Non Racikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Desember 2024

No	Jenis resep	Jumlah sampel	Standar (menit)	Persentase (%)
1	Racikan	23	□ 60	30
		7	> 60	10
2	Non racikan	15	□ 30	46
		5	> 30	14
Jumlah	50		100	

Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden yang terbagi atas resep racikan dan resep non racikan memiliki persentase yang beragam. Dimana resep racikan sebanyak 30 resep dan resep non racikan sebanyak 20 resep.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien pada Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Ukuran deksiptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	212	250	84,8	Sangat puas
2	Petugas memberikan pengarahan cara mengonsumsi obat dengan baik dan benar	217	250	86,8	Sangat puas
3	Petugas memiliki keterampilan dan pengalaman yang diperlukan untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan kesehatan.	211	250	84,4	Sangat puas
4	Apakah Petugas cepat dalam melayani resep obat	197	250	78,8	Puas
Jumlah		837	1.000	83,7	Sangat puas

Responsiveness (Ketanggapan) Merupakan pelayanan yang berkaitan erat dengan kegiatan yang dilakukan penyedia jasa secara langsung. Kegiatan tersebut meliputi kekuatan karyawan dalam menolong pelanggan dengan cara memberikan respon dengan cepat dan tanggap sesuai permintaan yang diberikan.

Tabel 4. Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Ukuran deksiptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Obat yang diberikan dalam kondisi baik dan tidak rusak	211	250	84,4	Sangat puas
2	Petugas menyiapkan obat dengan teliti dan benar	212	250	84,8	Sangat puas
3	Penampilan petugas sangat meyakinkan sesuai dengan ketentuan rumah sakit	212	250	84,8	Sangat puas
4	Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik serta memberi jawaban yang dibutuhkan	209	250	83,6	Sangat Puas
Jumlah		844	1.000	84,4	Sangat Puas

Jaminan (*Assurance*) dalam konteks pelayanan di rumah sakit merujuk kepada Upaya dan komitmen rumah sakit untuk memberikan kepastian bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan dan dapat dipercaya oleh pasien.

Tabel 5. Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangibels* (Kenyataan)

No	Ukuran deskriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Desain ruang tunggu pasien rawat jalan nampak bersih dan menarik serta nyaman	198	250	79,2	puas
2	Loket yang disediakan tertata dan mudah dijangkau	210	250	84	Sangat puas
3	Ruang pelayanan obat yang nyaman	207	250	82,8	Sangat puas
4	Petugas berpenampilan rapi dan bersih	211	250	84,4	Sangat puas
Jumlah		826	1.000	82,6	Sangat puas

Tangibels atau kenyataan dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit merujuk pada sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan ataupun dinilai secara langsung oleh responden dalam berinteraksi dengan pelayanan kefarmasian.

Tabel 6. Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien pada Dimensi *Emphaty* (Empati)

No	Ukuran deksiptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Petugas melayani dengan ramah dan sopan	208	250	83,2	Sangat puas
2	Petugas mendengar dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien dengan seksama	210	250	84	Sangat puas
3	Petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan tanpa harus diminta oleh pasien	209	250	83,6	Sangat puas
4	Petugas membantu menyelesaikan permasalahan pasien yang ingin bertanya	205	250	82	Sangat puas
Jumlah		832	1.000	83,2	Sangat puas

Dimensi empati dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kudungga terkait dengan sikap, perilaku, dan kemampuan apoteker atau tenaga farmasi untuk menunjukkan perhatian, pemahaman, dan kepedulian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Tabel 7. Hasil Data Penyajian Skor Jawaban Kepuasan Pasien pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Ukuran deksiptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek RS	194	250	77,6	puas
2	Pelayanan yang diberikan petugas sangat cepat dan sigap	204	250	81,6	Sangat puas
3	Petugas mampu memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti dan dipahami oleh pasien	211	250	84,4	Sangat puas
4	Pelayanan yang tidak berbelit-belit	206	250	82,4	Sangat Puas
Jumlah		815	1.000	81,5	Sangat Puas

Dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit dimensi reliabilitas atau kehandalan merujuk kepada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dapat diandalkan, akurat, dan konsisten dalam memenuhi harapan pasien dan kebutuhan medis mereka hal ini mencakup beberapa aspek yaitu ketepatan pemberian obat, ketersediaan obat, konsistensi dalam memberikan pelayanan diantaranya komunikasi dengan pasien ataupun antarsesama tenaga medis, keakuratan dalam pengelolaan resep untuk menghindari kesalahan dalam pemberian obat dan tentang interaksi obat yang mungkin terjadi, penyampaian informasi yang akurat dan jelas yang berkaitan dengan efek samping, dosis, cara penyimpanan ataupun cara pemakaian, respon terhadap permintaan pasien yang berupa pertanyaan ataupun keluhan dan permintaan pasien terkait dengan pengobatannya.

Dari hasil data pada tabel secara keseluruhan rata-rata persentase kepuasan 81,5% menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan pelayanan farmasi yang mereka terima dari instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kudungga. Namun pada ketersediaan obat persentase kepuasan menunjukkan 77,6% yang berarti responden hanya merasa “puas” dengan ketersediaan obat yang diresepkan, hal ini selaras dengan observasi yang dilakukan peneliti dimana obat yang diresepkan sering mengalami kekosongan dan harus dilakukan perbaikan

segera untuk manajemen pengadaan obat di rumah sakit agar mendapatkan respon yang lebih memuaskan lagi dari pasien.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Validitas 5 Dimensi Pertanyaan Kuesioner

Pertanyaan	<i>r-hitung</i>	<i>r-tabel</i>	keterangan
Responsiveness (Ketanggapan)			
P1	0,684	0,361	valid
P2	0,824	0,361	valid
P3	0,716	0,361	valid
P4	0,818	0,361	valid
Assurance (Jaminan)			
P1	0,757	0,361	valid
P2	0,891	0,361	valid
P3	0,755	0,361	valid
P4	0,725	0,361	valid
Tangibels (Kenyataan)			
P1	0,732	0,361	valid
P2	0,889	0,361	valid
P3	0,886	0,361	valid
P4	0,690	0,361	valid
Emphaty (Empati)			
P1	0,923	0,361	valid
P2	0,861	0,361	valid
P3	0,812	0,361	valid
P4	0,782	0,361	valid
Reliability (Kehandalan)			
P1	0,705	0,361	valid
P2	0,787	0,361	valid
P3	0,705	0,361	valid
P4	0,717	0,361	valid

Tujuan dilakukan pengujian ini adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang dibuat valid (Maimunah dkk, 2022).

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
,923	20

Dapat dilihat pada tabel 9, nilai cronbach's alpha menunjukkan nilai 0,923 yang mana nilai ini lebih besar dari 0,60 dan disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian reliabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji *cronbach's Alpha* menggunakan IBM SPSS, jika hasil koefisien *Alpha* menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian reliabel dan hasilnya dapat dilihat pada tabel diatas.

Analisis Bivariat

Pengelolaan data dilakukan dengan program IBM SPSS menggunakan uji *chi-square* dengan kepercayaan (standar error) yang digunakan adalah 0,05 (5%) dan jika *Pvalue* < nilai 0,05 , maka ada hubungan yang signifikan antara variabel independent dan variabel dependen.

Sebaliknya jika $Pvalue > \text{nilai } 0,05$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dan variabel dependen (Asnel & Pratiwi, 2021). Sebelum peneliti menyajikan data *chi-square*, peneliti akan menyajikan hasil *output* data spss berupa *case processing summary* yaitu tabel ringkasan yang menunjukkan jumlah data yang digunakan dalam analisis. Hasil *output* data ini akan menunjukkan berapa banyak data yang valid, hilang atau tidak lengkap sebelum dianalisis ke analisa spss berikutnya. Tabel ini mencakup informasi sebagai berikut:

Tabel 10. Informasi

N (Jumlah Kasus)	: Berapa banyak data yang digunakan
Valid	: Jumlah data lengkap dan dapat digunakan
Missing	: Jumlah data hilang
Persentase	: Persentase data valid dan data hilang dari total

Tabel 11. Hasil Data Case Processing Summary

	Valid	Missing	Total
N (Jumlah Kasus)	50	0	50
Persentase	100%	0%	100%

Variabel yang dianalisis : Waktu Tunggu x Kepuasan Pasien

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan data valid 100% dengan seluruh data 50 (kasus) lengkap dan tidak ada nilai yang hilang untuk variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien, lalu pada kolom missing tidak ada data yang hilang dimana persentase menunjukkan 0% yang artinya semua responden menjawab lengkap untuk kedua variabel tersebut dan hasil data tersebut menunjukkan bahwa data siap dianalisis ke analisis statistik berikutnya.

Tabel 12. Hasil Data Tabulasi Silang antara Waktu Tunggu x Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Sangat Puas	Kurang Puas	Total
Obat Racikan	0 (0%)	30 (100%)	30
Obat Jadi (Non Racikan)	15 (75%)	5 (25%)	20
Total	15 (30%)	35 (70%)	50

Hasil data tabulasi diatas menunjukkan bahwa pasien yang menunggu obat racikan 0% sangat puas dan 100% kurang puas yang mengartikan bahwa pada analisis secara statistik semua pasien yang menunggu obat racikan merasa kurang puas. Lalu pada pasien yang menunggu obat jadi (non racikan) 75% sangat puas dan 25% merasa kurang puas dimana bisa ditarik kesimpulan bahwa pada analisis secara statistik menunjukkan sebagian besar pasien yang menunggu obat jadi merasa sangat puas, hal ini sesuai dengan salah satu dari 5 dimensi *servqual* yaitu *responsiveness* dimana kategori petugas tanggap terhadap keluhan pasien mendapat klasifikasi sangat puas dan petugas cepat dalam melayani resep dengan klasifikasi puas. Kemudian apakah antara jenis waktu tunggu (obat racikan dan non racikan) terhadap kepuasan pasien berhubungan signifikan secara statistik maka analisis berikutnya dengan melakukan analisis *chi-square*.

Tabel 13. Hasil Data Uji Analisis Chi-Square

Uji Statistik	Nilai	df	p-value (Signifikansi)
Pearson Chi-Square	32,143	1	0,000
Continuity Correction	28,671	1	0,000
Likelihood Ratio	38,593	1	0,000
Fisher's Exact Test			0,000 (dua sisi)
Linear-by-Linear Association	31,500	1	0,000

Pada hasil pengolahan data yang ditampilkan dimana *p-value* (*Asymptotic Significance 2-sided*) = 0,000 □ ini jauh lebih kecil dari standar alfa 0,05, hal ini sesuai dengan pernyataan Roza & Anggi, 2021 jika *p-value* < nilai 0,05, maka ada hubungan yang signifikan antara variabel *independent* dan variabel *dependen* yang mengartikan hasilnya sangat signifikan secara statistik yang mana dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis waktu tunggu (obat racikan dan non racikan) yang merupakan pelayanan kefarmasian yang diberikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti obat yang ditunggu secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapat karakteristik pasien yang berobat ke di RSUD Kudungga di dominasi oleh jenis kelamin Perempuan. Hal ini sama dengan pendapat dari (Ramli, 2022) yang menyatakan bahwa Perempuan akan lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki karena perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatan apabila sakit. Lalu pada karakteristik usia didominasi dengan kategori usia dewasa akhir 31-45 tahun. Dimana hal ini didukung oleh hasil penelitian dari (Muzer, 2020) yang menyatakan bahwa pertambahan usia seseorang juga berpengaruh pada kemampuan seseorang dalam menganalisis sesuatu hal, termasuk dalam hal ini menilai puas tidaknya layanan yang diberikan oleh rumah sakit juga akan semakin meningkat. Kemudian pada karakteristik Pendidikan terakhir responden dimana pendidikan terakhir paling sedikit dengan kategori SD sebanyak 2 responden dan pendidikan terakhir paling banyak dengan kategori S1 sebanyak 31 responden. Hal ini didukung oleh penelitian dari (Muzer, 2020) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dimana pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam Pembangunan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah untuk menerima informasi.

Karakteristik terakhir yaitu karakteristik pekerjaan dimana Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi kategori paling banyak sebagai responden pengisi kuesioner. Hal ini dikarenakan RSUD Kudungga merupakan salah satu rumah sakit pemerintah terbesar di Kutai Timur dan mayoritas pekerjaan warga kutai timur yaitu sebagai ASN (PNS dan PPPK). Responden dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria inklusi dimana responden terdiri dari pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kudungga dengan jaminan BPJS, Perusahaan (swasta), Inhealth dan jaminan Umum (Pribadi) yang mendapatkan pelayanan lebih dari 2x di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kudungga. Berdasarkan waktu tunggu resep racikan sebanyak 23 resep telah sesuai dengan waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan sebanyak 7 resep racikan belum memenuhi ketentuan waktu tunggu yang telah ditetapkan dalam SPM (Standar Pelayanan Minimal) hal ini bisa terjadi dikarenakan beberapa faktor antara lain tenaga asisten apoteker pada bagian peracikan obat yang kurang hal ini di dukung oleh penelitian arini dkk., (2020) yang menunjukkan salah satu faktor yang mempengaruhi pengerjaan resep adalah sumber daya manusia yang merupakan aspek penting yang tak terpisahkan dari kebutuhan rumah sakit dimana dengan banyaknya pegawai yang bertugas dalam instalasi farmasi akan mempercepat proses pelayanan resep kemudian konfirmasi obat dalam resep racikan yang *slow* respon dari dokter yang meresepkan obat, kekosongan obat dan atau obat tidak langsung diracik karena menunggu proses pembayaran jika pasien yang mendapat resep racikan adalah pasien dengan jaminan umum/bayar pribadi.

Dan untuk resep non racikan sebanyak 15 resep telah sesuai dengan aturan waktu tunggu yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan dan sebanyak 5 resep tidak memenuhi atau melebihi waktu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan hal ini juga bisa diakibatkan

oleh beberapa faktor antara lain penggantian obat jika pasien dengan jaminan BPJS tapi diresepkan obat paten hal ini didukung oleh Permenkes Nomor HK.02.02/MENKES/068/I/2010 tentang Kewajiban Menggunakan Obat Generik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah, dan penggantian obat ini harus menunggu konfirmasi dokter, kekosongan obat dan dicarikan penggantinya di rumah sakit/klinik/apotek yang bekerjasama dengan RSUD Kudungga dan atau dikarenakan kesalahan penginputan tanggal pada billing resep. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Standar Pelayanan Minimal (SPM) menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) adalah tenggang waktu mulai ketika pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dan standar lama waktu pelayanan obat non racikan dan racikan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan adalah: □□30 menit untuk resep non racikan, □□60 menit untuk resep racikan.

Dalam penelitian dimensi ketanggapan ini berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Secara keseluruhan dari hasil data yang disajikan responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan petugas dimana rata-rata persentase kepuasan adalah 83,7% yang masuk dalam kategori “sangat puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien meskipun ada skor yang sedikit leboh rendah pada pertanyaan kecepatan petugas dalam melayani resep obat yaitu 78,8% yang berada dalam kategori puas, yang mengindikasikan bahwa meskipun petugas cukup cepat dalam melayani resep, masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di rumah sakit, dimensi *assurance* mengacu pada Upaya untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan farmasi yang aman, efektif, dan berkualitas. Dan pada hasil data dari penelitian yang dilakukan menunjukkan secara keseluruhan data menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi dengan rata-rata persentase 84,4% yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Responden merasa puas dengan kondisi obat, ketelitian petugas dalam menyiapkan obat, penampilan petugas yang profesional, dan kemampuan petugas dalam memberikan jawaban yang dibutuhkan. Semua aspek tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan responden, meskipun ada sedikit perbedaan dalam skor antara setiap pertanyaan tapi tidak terlalu signifikan karena semua pertanyaan memiliki nilai klasifikasi “sangat puas”.

Dimensi ini melibatkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kondisi fisik dan kualitas peralatan/fasilitas serta penampilan petugas kefarmasian yang dapat mempengaruhi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan. Pada hasil data diatas secara keseluruhan hasil evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari pasien dengan skor rata-rata 82,6% yang diklasifikasikan sebagai "sangat puas", kecuali aspek ruang tunggu dimana sebagian besar pasien merasa “puas” dengan kebersihan, kenyamanan, dan daya tarik ruang tunggu persentasenya berada pada 79,2% yang berarti harus ada perbaikan agar dapat mencapai kepuasan yang lebih tinggi, karena fakta dilapangan yang dilihat peneliti secara langsung bahwa fasilitas yang diberikan pada pasien dan keluarga pasien belum maksimal contohnya pendingin udara dan kecukupan kursi tunggu dan spesifikasi kursi tunggu yang memungkinkan memberikan kenyamanan pada pasien ataupun keluarga pasien selama menunggu.

Dimensi empati ini sangat penting karena mempengaruhi pengalaman pasien (responden) dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Dalam hal ini pelayanan kefarmasian yang diperhatikan meliputi apoteker mendengarkan keluhan, kekhawatiran dan pertanyaan pasien tentang obat yang mereka terima dengan penuh perhatian. Apoteker yang empatik mampu memahami perasaan dan kebutuhan pasien, apoteker harus bisa mengidentifikasi apakah pasien merasa cemas, bingung, atau khawatir tentang efek samping obat dan memberikan solusi yang tepat untuk meredakan perasaan tersebut. Petugas

kefarmasian pada dimensi ini harus bisa memberikan informasi tentang obat dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien, disesuaikan dengan tingkat pemahaman pasien, memberikan informasi yang cukup dapat mengurangi rasa takut atau bingung pada pasien dan membantu pasien merasa lebih yakin dalam menjalani pengobatannya. Pada hasil penelitian diatas secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kudungga sangat memuaskan dengan rata-rata kepuasan 83,2%. Semua aspek pelayanan yang diukur (sikap ramah dan sopan, kesabaran dalam mendengarkan, pemberian informasi tanpa diminta, serta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan) mendapat skor yang sangat tinggi, mengindikasikan bahwa petugas telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Klasifikasi keseluruhan yang sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat dihargai oleh pasien.

Menurut Ghozali (dalam Maimunah dkk, 2022) benar- benar baik dan menghasilkan data kuesioner dikatakan valid apabila masing-masing item menghasilkan r hitung $> r$ tabel. Pada penelitian ini, digunakan 30 responden sebagai sampel untuk uji validitas dan 5% sebagai nilai signifikannya sehingga di ketahui nilai r tabel sebesar 0,361. Oleh sebab itu, apabila di dapatkan nilai r hitung setiap butir pertanyaan lebih kecil daripada 0,361 maka pertanyaan tersebut di katakan tidak valid. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa semua r hitung $> r$ tabel yang menandakan bahwa semua pertanyaan pada kelima dimensi kuesioner tersebut adalah valid dan dapat dijadikan alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Kuesioner dikatakan *reliable* apabila jawaban pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu Ghozali (dalam Maimunah dkk, 2022). Penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* sebagai ukuran keandalan. Instrument dikatakan andal apabila nilai koefisien alpha $> 0,60$ Ghozali (dalam Maimunah dkk, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien dan keluarga pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga dapat disimpulkan bahwa : Tingkat kepuasan pasien secara *servqual* terbagi atas 5 dimensi yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan) 83,7% dengan kategori sangat puas, *Assurance* (Jaminan) 84,4% dengan kategori sangat puas, *Tangibels* (Kenyataan) 82,6% dengan kategori sangat puas, *Emphaty* (Empati) 81,5% dengan kategori sangat puas dan *Reliability* (Kehandalan) 83,08% dengan kategori sangat puas. Sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kudungga secara umum pada 50 responden dengan metode *servqual* adalah 83,08% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* dimana $p = 0,000 < 0,05$, yang mengartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian terdapat hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kudungga Kab. Kutai Timur.. Pada analisis uji *chi square* juga menunjukkan sebagian besar pasien yang menunggu obat jadi merasa sangat puas, hal ini sesuai dengan salah satu dari 5 dimensi *servqual* yaitu *responsiveness* dimana kategori petugas tanggap terhadap keluhan pasien mendapat klasifikasi sangat puas dan petugas cepat dalam melayani resep dengan klasifikasi puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Ucapan terimakasih khusus kepada rekan-rekan atas saran, dukungan, dan inspirasi yang sangat berharga selama proses penelitian. Kami juga menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua individu yang telah

meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Lebih lanjut, kami berterimakasih kepada lembaga dan organisasi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang sangat penting bagi pelaksanaan penelitian ini. Setiap kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Terimakasih atas semua kerja keras dan kolaborasi yang memungkinkan penelitian ini terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriatmo, Y., Susila, H.R., & Eriyanti. (2021). Pemanfaatn Media Pembelajaran Oleh Guru di SMP Negeri 36 OKU. *Lentera Pedagogi*, 5(1):7-10
- Ardiansyah., Risnita., & Jailani, M.S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. Vol 1 no 2.
- Asnel, R., & Pratiwi, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan *Musculoskeletal Disorder* Pada Pekerja Laundry. *PHASIJ*, vol 1 no 1.
- Citraningtyas, G., Jayanto, I., Nangaro, J., & Nangaro, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JMPF*, 10(1), 14-25.
- Fadhilah, H., Nurlita., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, vol 4 no 2.
- Febiola, F.A., & Samanhudi, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Servqual. *JIMEA*. Vol 6 no 2.
- Heryanadi, C., Hardian, E.S., & Adriansyah, M.R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU DR.M. Salaman. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), p-ISSN: 2774-6291, e-ISSN: 2774-6534.
- Indonesia. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara RI Tahun 2023 Nomor 105. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI. 2021. Pedoman Dan Standar Etik Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Nasional. Jakarta: BALITBANGKES.
- Maimunah, S., Utami, F.E., Dianti, M.R., & Inayatillah, F.R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dinoyo Malang. *J.Islamic Pharm*. 7(1), p17-23.
- Mahendro, J.U., Ningsih, Dwi., & Handayani, S.R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, e- ISSN: 2527-612
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Menkes RI.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. (Tesis Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta). <https://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH%20PUBLIKASI%20rev.pdf>. Diakses Januari 2025.
- Departemen Kesehatan. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Menkes RI.

- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. Jurnal *Predestination* Vol 2 No.2
- RSUD Kudungga Kutai Timur. (2022). Profil, Visi, Misi dan Motto. <https://rsudkudungga.kutaitimurkab.go.id>. Diakses 18 Mei 2024.
- Sarwono, A.E., & Handayani, A. (2021). Metode Kuantitatif. Surakarta: UNISRI Press.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S.R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal Of Islamic Pharmacy*, 7(2), p79-85.
- Swarjana, K. (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, K.I., & Syamsudin M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. Jurnal Ilmu Kesehatan, 5(1), 26-32.
- Widodo, S., dkk. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian. Pangkalpinang: CV *Science Techno Direct*.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N.R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal Of Pharmacy and Natural Product*, 3(2).