JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues, Volume 2, No.1, June, 2022: 26-32

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

Abstract

Background: Improving the quality of services and the health care system provided to patients will be the main choice for patients to come to visit the hospital, one of which is inseparable from the service system at the hospital is pharmaceutical services. Measuring the level of patient satisfaction with services can be measured by the SERVQUAL (Service Quality) method, this method is used by making a comprehensive customer satisfaction assessment survey for services in the field of goods and services, in this case pharmaceutical services. The formulation of the problem in this study was to find out how the patient's satisfaction with pharmaceutical services at Hospital X Tangerang Selatan period January - March 2020.
Purpose: To determine patient satisfaction with pharmaceutical services at X Hospital, South Tangerang.
Methods: This research is a descriptive non-experimental research and processed quantitatively analytically with a survey approach. The validity and reliability test of the questionnaire was carried out on 30 respondents and the data analysis used the calculation of the total service quality index. The population in this study were all patients who visited the pharmacy installation at Hospital X Tangerang Selatan in the period January – March 2020. There were 100 patients who met the inclusion criteria, including being willing to become respondents, able to read and write, aged over 15 years, and ever received services at the pharmacy installation of RS X South Tangerang.
Results: The percentage of each variable obtained is an average of 82.06% which is categorized as the results of the evaluation of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services provided that are very satisfied, with the details of each dimension, namely the reliability dimension, which is 78.23% of patients stated satisfied, on the responsiveness dimension 79,95% of patients said they were satisfied, on the dimension of assurance 82,5% of patients said they were very satisfied, on the empathy dimension 86,1% of patients said they were very satisfied, and on the direct evidence dimension 83,52% of patients said they were very satisfied.
Conclusion: The level of patient satisfaction with outpatient pharmacy services at Hospital X, which is seen on the five dimensions of servqual, the results are very satisfied, although there are dimensions that need to be improved, especially in the category of information on how to store drugs and drug side effects and delivery of drugs in a timely manner. on time, this must be evaluated again so that it can be further improved in its services.

Keywords: evaluation; satisfaction; pharmaceutical services; SERVQUAL.

Pendahuluan: Peningkatan mutu layanan dan sistem layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien akan menjadi pilihan utama bagi pasien untuk datang berkunjung di Rumah Sakit, salah satu yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan di Rumah Sakit adalah Pelayanan kefarmasian. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat diukur dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*), metode ini digunakan dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa, dalam hal ini adalah pelayanan kefarmasian. Rumusan permasalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan periode Januari – Maret 2020.
Tujuan: Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan.
Metode: Penelitian ini merupakan penelitian non ekperimental deskriptif dan diolah secara analitik kuantitatif dengan pendekatan survei. Uji validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan terhadap 30 responden dan analisis data menggunakan perhitungan indeks total kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke instlasi farmasi di Rumah Sakit X Tangerang Selatan pada periode Januari – Maret 2020. Terdapat 100 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi antara lain bersedia menjadi responden, bisa baca dan tulis, berusia diatas 15 tahun, dan pernah mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi RS X Tangerang Selatan.

Hasil: Diperoleh presentase tiap variable didapat rata-rata 82,06% yang dikategorikan hasil evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan sudah sangat puas, dengan perincian masing-masing dimensi yakni pada dimensi kehandalan yakni sebesar 78,23% pasien menyatakan puas, pada dimensi daya tanggap 79,95% pasien menyatakan puas, pada dimensi jaminan 82,5% pasien menyatakan sangat puas, pada dimensi empati 86,1% pasien menyatakan sangat puas, dan pada dimensi bukti langsung 83,52% pasien menyatakan sangat puas.
Simpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan Rumah Sakit X, yang dilihat pada lima dimensi *servqual*, diperoleh hasil bahwa sudah sangat puas, walaupun ada dimensi yang perlu tetap ditingkatkan terutama pada kategori informasi cara penyimpanan obat dan efek samping obat serta penyerahan obat secara tepat waktu, hal ini yang harus di evaluasi lagi agar dapat lebih ditingkatkan dalam pelayanannya.

Kata Kunci : Evaluasi; kepuasan; pelayanan kefarmasian; SERVQUAL

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan konsep yang penting untuk diketahui, karena hal ini yang menjadikan suatu perusahaan atau organisasi dapat dinilai berkembang atau menjadi kompetitif untuk memberi pelayanan kepada pelanggannya, selain itu kepuasan pelanggan memiliki efek positif terhadap keuntungan perusahaan, yakni dapat meningkatkan pembelian, *brand loyalty* dan citra positif terhadap perusahaan itu sendiri (Angelova, & Zekiri, 2011).

Dalam bidang kesehatan, pelayanan di fasilitas kesehatan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam memberi layanan kepada pasien. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang didalamnya menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian. Sehingga pelayanan kefarmasian tidak dapat dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, dalam pelaksanaannya pelayanan kefarmasian memiliki standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 72 Tahun 2016, yakni pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, agar mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian terdiri dari dua kegiatan, yakni pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung dengan sumber daya manusia, sarana dan peralatan untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan resiko terjadinya efek samping obat, hal tersebut didasarkan untuk keselamatan pasien (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Juliawati, Citraningtyas, & Jayanto, 2019). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsiantara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelangganadalah model SERVQUAL (*Sevice Quality*), model ini menggunakan cara dengan membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan limadimensi kualiatas pelayanan, yakni kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(empathy),* dan bukti langsung *(tangible)* (Tjiptono, Fandy, 2016).

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]
[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

Rumah Sakit X, merupakan Rumah Sakit yang terletak di Kota Tangerang Selatan, rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta pertama yang dibangun dan didirikan di kawasan Tangerang Selatan, dengan lokasi yang cukup strategis yakni dekat kawasan ibu kota dan juga Kabupaten Bogor, maka rumah sakit ini menjadi rumah sakit yang harus siap bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna. Sehingga penilaian terhadap kepuasan pasien akan layanan yang diberikan perlu terus dievaluasi secara berkala, agar kualitas pelayanan terutama pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan, sehingga moto "kepercayaan dan kepuasan anda adalah amanah kami" dari Rumah Sakit X dapat terjamin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi lima dimensi kualitas mutu pelayanan yaitu kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(empathy),* dan bukti langsung *(tangible)* pada pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X, pada periode Januari sampai Maret 2020.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian non-ekspiremental dengan metode deskriptif. Penelitian dilaksanakan di bulan Januari sampai Maret 2020 di Rumah Sakit X Tangerang Selatan pada bagian Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

Tabel I. Rentang Skala kepuasan

Interval	Kepuasan
81 – 100 %	Sangat puas
61 – 80 %	Puas
41 – 60 %	Cukup Puas
21 – 40 %	Kurang Puas
0 – 20 %	Tidak Puas

Uji Validitas kuesioner

Uji validitas kuesioner diberikan terhadap 30 responden. Kuesioner ini terdiri dari 26 item pertanyaan yang mewakili dimensi kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(empathy),* dan bukti langsung *(tangible)*. Data yang ada diolah menggunakan SPSS dan di uji validitasnya. Nilai r hitung hasil uji vaiditas

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan/atau pendamping pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit X, karena ukurannya sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*, dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi populasi 0,5 dan penyimbangan 10%, sehingga diperoleh besar sampel minimum sebanyak 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan menyebarkan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas sebelumnya terhadap 30 responden. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diambil dari hasil kuesioner responden, sedangkan data sekunder diambil dari referensi-referensi dan literatur pendukung. Kuesioner yang diberikan kepada tiap responden memiliki 2 bagian yakni identitas dan bagian lain yang berisikan dimensi SERVQUAL, dengan menggunakan rentang *skoring* kepuasan sebagai berikut: dibandingkan dengan nilai r tabel (0,3610) (Kholil, Agustina, Tumin, 2011). Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih dari r tabel, sehingga semua item pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reabilitas kuesioner

Setiap item kuesioner yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reabilitas. Pengujian reabilitas terhadap seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini bida dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Secara umum, dianggap *reliable* jika nilai koefisien *Cornbach's Alpha* > 0,60.[6] Hasil uji reabilitas terhadap 23 item pertanyaan kuesioner menunjuukan bahwa nilai *Cornbach's Aloha* dari setiap pertanyaan bernilai lebih dari 0,6. Maka, keseluruhan variable

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

pertanyaan dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapat pelyanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Tangerang Selatan. Kuesioner disebar terhadap 100 pasien rawat jalan yang sedang berkunjung dan minimal telah berkunjung sebanyak dua kali di Rumah Sakit X Tangerang Selatan.

Karakteristik pasien Rumah Sakit X Tangerang Selatan

Hasil penelitian karakteristik pasien Rumah Sakit X dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden (pasien) Rumah Sakit X

Karakteristik pasien Rumah Sakit X	Jumlah persentase
Jenis Kelamin	52 %
Laki-laki	
Perempuan	48 %
Usia	
Remaja (15 – 25 tahun)	31 %
Dewasa (26 – 45 tahun)	31 %
Lansia (46 – 65 tahun)	37 %
Manula (> 65 tahun)	1 %
Pendidikan Terakhir	
SD/Sederajat	12 %
SMP/Sederajat	14%
SMA/Sederajat	33 %
Akademi/Diploma	8 %
Sarjana	31 %
Lainnya	2 %
Pekerjaan	
Ibu Rumah Tangga	16 %
PNS/TNI/POLRI	8 %
Guru/Dosen	2 %
Wiraswasta	25 %
Buruh/Petani	3 %
Lainnya	11 %

Responden berasal dari latar belakang sosial dan demografi yang berbeda-beda, baik dari segi usia, pekerjaan serta pendidikan. Kelompok usia dapat menjadi alasan sebagai pengukuran kepuasan pasien, hal ini dapat didasari dari kestabilan emosi pasien berdasarkan usia. Berdasarkan hasil pada tabel 1, diketahui bahwa presentase usia tertinggi adalah Lansia dengan presentase 37 %. Usia dewasa dan lanjut lebih cenderung merasa puas dan menerima, dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Selain itu usia dewasa dan lansia lebih memiliki kemampuan pemahaman yang cukup tinggi dalam menghadapi

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

suatu masalah dan memberikan tanggapan (Anggraini, & Nathalia, 2014).

Proses pendidikan yang dialami oleh pasien mempengaruhi karakter berfikir dan bertindak pasien tersebut. Terbentuknya karakter berfikir dan bertindak pasien akan memberikan variasi cara berfikir dengan berbagai sudut pandang yang dapat mengarah pada cara pandang, daya tangkap terhadap informasi, tingkat pengetahuan, daya pengaruh, sikap dan minat pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi segala harapan pasien. Dalam penelitian presentase tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir yakni pada SMA/sederajat sebanyak 33% (Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, & Afrianti, 2015).

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa presentase tertinggi yang didapat yakni sebagai wiraswasta sebesar 25% disusul dengan Ibu rumah tangga (IRT) sebesar 16%. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang berkerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Pekerjaan juga memiliki hubungan dengan perilaku, karena berhubungan dengan penghasilan seseorang untuk menentukan pelayanan yang diinginkan. Seseorang yang memiliki pekerjaan yang lebih tinggi memiliki harapan yang lebih tinggi, khususnya pada sarana dan prasarana farmasi (Anggraini, & Nathalia, 2014). Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa peresntase pekerjaan tertinggi pada penelitian ini yakni wiraswasta dan IRT memiliki waktu yang lebih banyak dibanding pekerjaan yang dalam memilih pelayanan kefarmasian dan cenderung lebih mudah menerima dan merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Metode Servqual

Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelyanan melalui perbedaan (*gap*) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Hasil rata-rata tiap dimensi kepuasan pada pasien rawat jalan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil rata-rata tiap dimensi kepuasan pada pasien rawat jalan

Indikator	Kepuasan	Kategori
Dimensi Kehandalan (*Reliability*)	78, 23 %	Puas
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)	79,95 %	Puas
Dimensi Jaminan (*Assurance*)	82,5 %	Sangat puas
Dimensi Empati (*Emphaty*)	86,1 %	Sangat puas
Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)	83,52 %	Sangat puas

Reliablity menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan yang dapat diandalkan dan terpercaya. Pada tabel 3 diketahui bahwa nilai yang didapat terhadap dimensi kehandalan yakni sebesar 78,23% yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan atau kemampuan petugas farmasi dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Menurut Aryani dkk (2015), baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kemampuan petugas (Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, & Afrianti, 2015). Dalam dimensi ini kategori yang mendapatkan nilai 75%, yakni pada kategori cara penyimpanan obat dan efek samping obat, hal ini perlu di evaluasi lagi dalam pemberian pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit X, salah satu penyebab yang mendasari ini adalah karena banyaknya resep yang harus di layani oleh bagian kefarmasian yang tidak sebanding dengan banyaknya pertugas yang sedang bertugas. Hal ini bisa disiasati dengan menugaskan patugas kefarmasian pada shift yang biasanya pasien sedang ramai menebus obat.

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

Responsiveness merupakan keinginan untuk memberi bantuan kepada pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat (Kotler, & Armstrong, 2012). Pada tabel 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi ketanggapan (daya tanggap) memiliki nilai rata-rata presentase 79,95% yang berarti dikategorikan puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap tanggap tenaga kefarmasian yang dibutuhkan jika pasien membutuhkan bantuan atau jika suatu saat ada masalah yang yang dapat membahayakan nyawa pasien dapat diselesaikan dengan baik dan pasien dapat tertolong. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan rumah sakit itu sendiri. Dalam dimensi ini kategori yang mendapatkan respon paling tinggi dari pasien yakni bagian keterampilan dan kecakapan petugas dalam melayani pasien, namun kategori yang mendapatkan nilai lebih rendah pada bagian penyerahan obat secara tepat waktu, hal ini yang harus di evaluasi lagi, sehingga pemberian obat dengan resep dapat lebih ditingkatkan dan pasien merasa lebih puas.

Assurance menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, & Armstrong, 2012). Pada tabel 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi jaminan diketahui bahwa memiliki nilai rata-rata presentase 82,5% yang berarti dikategorikan sangat puas. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien dan konsumen sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada bagian kategori obat yang diterima dengan etiket dan label dalam keadaan bersih, sehingga pasien merasa sangat terjamin akan pelayanan kefarmasian pada pemberian obat.

Empathy dalam penelitian ini meliputi pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Kiyai, Ratu, Maramis, & Pangemanan, 2015). Pada tabel 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi empati memiliki nilai presentase sebesar 86,1%, yang berarti dikategorikan sangat puas, pada dimensi ini yang mendapat nilai tertinggi yakni terutama dalam kategori pelayanan farmasi yang diberikan tanpa memandang status sosial pasien, sehingga menimbulkan minat kembali menebus resep obat di instalasi farmasi Rumah Sakit X.

Tangible adalah pelayanan yang meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Einurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari, 2017). Pada tabel 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi bukti langsung memiliki nilai rata-rata presentase 83,52%, yang berarti dikategorikan sangat puas. Bukti langsung yang mendapatkan respon positif dari pasien atau konsumen yang datang ke instalasi farmasi rumah sakit X terutama pada bagian fasilitas yang yang tersedia, pasien merasa sangat puas dengan kategori fasilitas yang ada dan didukung dengan cukup strategisnya bangunan Rumah Sakit X. Sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit, diadakan untuk mendukung kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Jika pasien merasa puas maka akan memberikan banyak manfaat dan dampaknya pada jangka panjang akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Tangerang Selatan mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi didapatkan bahwa tingkat kepuasan di Rumah Sakit X Tangerang Selatan terutama pada bagian Instalasi Farmasi rawat jalan dikategorikan sangat puas dengan rata-rata nilai kepuasan 82,06%. Sehingga dapat disimpulkan dari dimensi yang telah diteliti sudah memenuhi harapan yang diharapkan pasien, namun terdapat kategori yang perlu dievaluasi yakni pada bagian informasi cara penyimpanan obat dan efek samping obat serta penyerahan obat secara tepat waktu, hal ini yang harus di evaluasi lagi agar dapat lebih ditingkatkan dalam pelayanannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh civitas akademika STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, serta kepada Instalasi Farmasi Rumah

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id

Sakit X Tangerang Selatan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International journal of academic research in business and social sciences*, *1*(3), 232.

Anggraini, L., & Nathalia, K. (2014). Desain komunikasi visual: Dasar-dasar panduan untuk pemula. *Bandung: Nuansa Cendekia*.

Aryani, F., Husnawati, Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. (2015). *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, 12 (01), 101-112.*

Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, *5*(4), 33-42.

Juliawati, N. W. M., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado. *Pharmacon*, *8*(4), 945-952.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.

Kholil M., Agustina A., Tumin. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PT. NGK Ceramics Indonesia.* PASTI 5(3):48-63.

Kiyai, A. A., Rattu, A. H., Maramis, F., & Pangemanan, J. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, *4*(32).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Principles of marketing 14th edition. *New Jearsey: Pearson Education Inc*, *67*.

Tjiptono, Fandy, Ph.D. (2016). *Service Quality and Satisfaction. Edisi IV.* Yogyakarta. Andri. Hal : 162-163

Andriyani Rahmah Fahriati*[1], Deawuri Andani[2], Sucipto[3]

[1]Jurusan S1 Farmasi Klinik dan Komunitas, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[2]Jurusan DIII Farmasi, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

[3]Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

Korespondensi penulis: Andriyani Rahmah Fahriati, *Email: andriyanirahmah@wdh.ac.id