



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TENTARA BINJAI

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF PRESCRIPTION SERVICES AT THE BINJAI ARMY HOSPITAL PHARMACY

Ovalina Sylvia Br. Ginting^{1*}, Amanda Putri Lestari², Robiatun Rambe³, Zulmai Rani⁴, Ziza Putri Aisyia Fauzi⁵, Gabena Indrayani Dalimunthe⁶, Aswan Pangondian Harahap⁷, Putra Chandra⁸

¹ Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

^{2,3,7,8} Program Studi Farmasi, Universitas Haji Sumatera Utara, Medan, Indonesia

^{4,5,6} Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, Medan, Indonesia

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat, maupun pelayanan farmasi klinik. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Tentara Binjai. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS yang berobat di Rumah Sakit Tentara Binjai. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Random Sampling*. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi ketanggapan dan jaminan memiliki skor yang sama yaitu sebanyak 83,60% dengan kategori puas, dimensi empati 83,52% dengan kategori puas, dimensi kehandalan 80,68% dengan kategori puas, dan dimensi bukti fisik 76,60% dengan kategori puas. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini yang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 81,60% dengan kategori puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: Hospital pharmacy services are an integral part of the existing health care system in hospitals that are oriented towards patient care, drug provision, and clinical pharmacy services. **Objective:** The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Binjai Army Hospital. **Method:** This study used a descriptive survey method by distributing questionnaires. The population in this study were all BPJS outpatients who were treated at the Binjai Army Hospital. The sampling technique in this study is *Random Sampling*. The sample size in this study was 100 people. **Result:** The results of this study indicate that the category of the largest level of satisfaction, namely responsiveness and assurance, has the same score of 83.60% in the satisfied category, 83.52% in the empathy dimension in the satisfied category, 80.68% in the reliability dimension in the satisfied category, and dimensions of physical evidence 76.60% with the satisfied category. **Conclusion:** The conclusion of this study based on the 5 dimensions of service quality is satisfaction with a percentage of 81.60% in the satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Prescription Services, Hospitals

Alamat Korespondensi:

Ovalina Sylvia Br. Ginting, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia. +6285658580179. ovalinasylviabr.ginting@gmail.com.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit. Berdasarkan Permenkes No. 72 tahun 2016, Standart pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. (1; 4).

Pelayanan kefarmasian yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat, maupun pelayanan farmasi klinik (2). Obat merupakan bagian yang penting dalam membantu penyembuhan penyakit pada pasien. Berbagai jenis obat terutama golongan antibiotika perlu penjelasan yang lengkap dan jelas kepada pasien terkait penggunaannya (3).

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter gigi, dokter hewan kepada apoteker untuk menyediakan dan menyerahkan obat bagi pasien sesuai peraturan perundangan yang berlaku (4). Standar dalam penulisan resep rasional setidaknya terdiri dari inscriptio, prescriptio, signatura dan subscription (5). Inscriptio meliputi nama dan alamat dokter, nama kota

serta tanggal penulisan resep. Prescriptio terdiri atas nama dan dosis obat, jumlah, cara pembuatan atau bentuk sediaan yang akan diberikan. Signatura ialah aturan pakai, nama, umur, berat badan pasien. Subscriptio ialah tanda tangan atau paraf dari dokter yang menuliskan resep (6; 7).

Pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (8; 9).

Penelitian yang dilakukan oleh kotler dan keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang yang ada pasca memperbandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diinginkan. Kepuasan pasien ialah sebuah tingkat perasaan pasien yang timbul karena sebab kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasca pasien membandingkannya terhadap suatu yang di harapkannya (8; 2).

Rumah Sakit Tk. IV 01.07.02 Binjai atau yang lebih dikenal dengan

Rumah Sakit Kesrem Binjai, menjadi rumah sakit pilihan rujukan di kota Binjai. Pelayanan resep diinstalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting dirumah sakit ini. Instalasi farmasi rumah sakit tentara Binjai melayani resep untuk pasien rawat jalan dan rawat inap serta pasien BPJS, banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan, rawat inap dan BPJS tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan kefarmasian.

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun 2023 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan BPJS Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai.

Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Random Sampling*. Pengambilan sampel secara *Random Sampling* dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara kuota. Besar sampel dalam penelitian ditetapkan sebanyak

100 orang dengan kriteria inklusi pasien rawat jalan yang diharapkan sebagai berikut:

1. Usia responden yaitu 17-65
2. Dapat berkomunikasi dengan bahasa Indonesia
3. Bisa membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden.
5. Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang diinginkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Jenis Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan dari lembaran yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari secara tidak langsung oleh peneliti akan tetapi diperoleh dari data yang sudah ada atau sudah dikumpulkan pihak lain atau instansi tertentu. Pada penelitian ini data diperoleh dari instalasi farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai.

Cara Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk pernyataan skala likert.

Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam lima kategori jawaban yaitu: SP (Sangat puas), P (Puas), CP (Cukup puas), KP (Kurang puas), TP (Tidak puas). Skor terhadap pilihan jawaban sangat puas adalah 5, puas adalah 4, cukup puas adalah 3, kurang puas adalah 2, tidak puas adalah 1. Cara yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan Ms. Excel.

Pengelolaan dan Analisis Data

Pengelolaan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut:

1. *Editing* (Penyuntingan Data)

Langka ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua pertanyaan telah terisi

2. *Coding* (Pemberian kode)

Pemberian kode agar proses pengolahan lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu

3. *Data Entri* (Memasukan Data)

4. Yakni mengisi kolom – kolom atau kotak-kotak lembar kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan *Tabulating* (Tabulasi).

Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan. Analisis data yang dilakukan menggunakan rumus yang membandingkan antara nilai yang dicapai dengan nilai maksimal yang diharapkan.

Cara Pengukuran Variable

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan skala likert. Jumlah pertanyaan adalah sebanyak 25 pertanyaan tiap 1 pertanyaan memiliki lima jawaban dan mempunyai nilai/bobot sebagai berikut

1. Sangat puas : bobot 5
2. Puas : bobot 4
3. Cukup puas : bobot 3
4. Kurang puas : bobot 2
5. Tidak puas : bobot 1

Menurut Arikunto (10)

skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{Skor} = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Menurut Aspuaah (10) data yang terkumpul kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot. Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat puas, total skor: 86% - 100%
2. Puas, total skor: 76% - 85%
3. Cukup Puas, total skor: 56% - 75%
4. Kurang puas, total skor: 40% - 55%
5. Tidak puas, total skor: < 40

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Kategori | Usia (tahun) | Jumlah Responden | Persen (%) |
|--------------|--------------|------------------|-------------|
| Remaja | 17-25 | 26 | 26% |
| Dewasa | 26-45 | 30 | 30% |
| Lansia Awal | 46-55 | 29 | 29% |
| Lansia Akhir | >55 | 15 | 15% |
| Total | | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1 karakteristik berdasarkan umur diperoleh responden yang diteliti paling banyak usia 26-45 tahun kategori dewasa dengan persentase sebesar 30% diikuti usia 46-55 tahun kategori lansia awal sebesar 29%, usia 17-25 kategori remaja 26%, dan paling sedikit adalah usia >55 tahun kategori lansia akhir sebesar 15%.

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa rata-rata pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan resep berada pada usia dewasa, dimana usia

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitatif Pelayanan

A. Karakteristik Responden

Setelah data terkumpul dari 100 responden, maka diperoleh informasi mengenai karakteristik responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Setelah data terkumpul dari 100 responden, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan umur sebagai berikut:

sangat berpengaruh terhadap kesadaran akan pentingnya kesehatan, dalam hal ini adalah yang berkaitan dengan penggunaan obat-obatan secara baik dan benar (11).

Kesadaran tersebut dapat mendorong pasien untuk lebih memperhatikan terapi obat yang di dapatkan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarganya (12).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian, diperoleh informasi mengenai karakteristik

responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 tentang distribusi frekuensi karakteristik

responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|-------------|
| Perempuan | 79 | 79% |
| Laki-laki | 21 | 21% |
| Total | 100 | 100% |

Jenis Kelamin mempengaruhi persepsi responden dalam menilai dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki sebaliknya namun dianggap dapat memimpin sesuatu (13).

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase banyaknya responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sebesar 62% dibandingkan dengan persentase responden laki-laki yang hanya sebesar 38%. Jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak

hampir 2 kali lipat dari jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan oleh rata-rata ibu rumah tangga lebih banyak memiliki waktu luang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam penelitian, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden penelitian pada tabel 3 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh responden dengan pendidikan menengah lebih banyak berkunjung ke rumah sakit sebanyak 65 orang dengan persentase 65%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------------|------------------|-------------|
| Pendidikan Dasar | 19 | 19% |
| Pendidikan Menengah | 65 | 65% |
| Pendidikan Tinggi | 16 | 16% |
| Total | 100 | 100% |

Lalu diikuti dengan responden dengan pendidikan perguruan

tinggi/diploma sebanyak 16 orang dengan persentase 16%. Selanjutnya

responden pendidikan mendasar sebanyak 19 orang persentase 19%. Semakin tinggi pendidikan seseorang dapat memungkinkan untuk mengetahui pelayanan kesehatan sehingga kesediaan yang lebih besar untuk

mencapai pelayanan kefarmasian (14).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase |
|----------------------|-------------------------|-------------------|
| Ibu Rumah Tangga | 43 | 43% |
| Pegawai Negeri Sipil | 7 | 7% |
| Pegawai Swasta | 31 | 31% |
| Lain-lain | 19 | 19% |
| Total | 100 | 100% |

Tabel 4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh dengan pekerjaan Ibu rumah tangga lebih banyak berkunjung ke Rumah Sakit yaitu sebanyak 43 orang dengan persentase 43%, lalu diikuti responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 31 orang dengan persentase 31%, lain-lain sebanyak 19 orang dengan persentase 19%, Pegawai negeri sipil sebanyak 7 orang dengan persentase 7%.

Sama halnya dengan latar belakang pendidikan, pekerjaan yang dilakukan oleh responden berpengaruh pada pola hidup. Pendidikan dan pekerjaan adalah dua karakteristik responden yang saling berhubungan. Keduanya dapat menyebabkan cara berfikir, cara pandang, dan persepsi

yang berbeda antar responden kepada suatu masalah. Bentuk pekerjaan mempengaruhi cara pandang, cara berpikir dan persepsi seseorang. (14).

Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Terdapat 5 variabel kualitas pelayanan yang dinilai oleh responden, diantaranya adalah dimensi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Pada masing-masing dimensi terdapat terdapat 5 pertanyaan yang dapat menggambarkan kepuasan responden terhadap pelayanan resep yang diberikan oleh Rumah Sakit Tentara Binjai.

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Keandalan

Dalam penelitian ini, diperoleh persentase berdasarkan penilaian

responden terhadap kualitas kehandalan petugas tenaga farmasi rumah sakit

dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kehandalan

| Kategori | Skor | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| Sangat Puas | 18 | 18% |
| Puas | 64 | 64% |
| Cukup Puas | 18 | 18% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi kehandalan yaitu 64 orang dengan persentase 64%. Kategori untuk sangat puas 18 orang dengan persentase 18%. Kategori cukup puas 18 orang dengan persentase 18%. Kategori kurang puas dan tidak puas dengan kategori 0 dengan persentase 0%. Pasien merasa puas dengan dimensi kehandalan dalam memberitahukan informasi mengenai aturan pakai, dan lama penggunaan obat serta cepat meracik obat non-puyer kurang dari 20 menit dan resep puyer kurang dari 40 menit mencerminkan bahwa petugas farmasi di Rumah Sakit Tentara Binjai mampu menjelaskan mengenai pelayanan kefarmasian yang

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan

benar sehingga dapat merasa puas. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa kurangnya dalam memberikan informasi mengenai makanan dan minuman yang harus dihindari serta kurang memberitahukan mengenai efek samping obat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien harus lebih ditingkatkan. Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi (8).

yang cepat, tidak berbelit-belit, dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien (15). Dalam penelitian ini, diperoleh persentase

berdasarkan penilaian responden tenaga farmasi rumah sakit sebagai terhadap kualitas daya tanggap petugas berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

| Kategori | Skor | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| Sangat Puas | 32 | 32% |
| Puas | 54 | 54% |
| Cukup Puas | 14 | 14% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi daya tanggap (ketanggapan) yaitu 54 orang dengan persentase 54%. Kategori untuk sangat puas yaitu 32 orang dengan persentase 32%. Kategori untuk cukup puas yaitu 14 orang dengan persentase 14%. Kategori untuk kurang puas dan tidak puas yaitu 0 dengan persentase 0%. Jumlah responden yang memilih kategori puas dapat terjadi karena keinginan tenaga farmasi dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas

ketanggapan petugas tenaga farmasi tersebut. Namun rendahnya kesigapan dalam memberikan solusi jika obat tidak tersedia perlu untuk lebih ditingkatkan agar pasien cepat mendapat obat yang dibutuhkan.

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kolter dan Keller (2013) berpendapat bahwa jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan, diperoleh persentase berdasarkan penilaian responden terhadap kualitas jaminan petugas tenaga farmasi rumah sakit sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Jaminan

| Kategori | Skor | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| Sangat Puas | 34 | 34% |
| Puas | 58 | 58% |
| Cukup Puas | 8 | 8% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi jaminan sebanyak yaitu 58 orang dengan persentase 58%. Kategori untuk sangat puas sebanyak yaitu 34 orang dengan persentase 34%. Kategori untuk cukup puas yaitu sebanyak 8 orang dengan persentase 8%. Untuk kurang puas dan tidak puas kategori 0 dengan persentase 0%.

Tingkat kepuasa dalam dimesi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta kesopanan dalam memberikan pelayanan dan juga memanggil pasien dengan urut sesuai dengan yang memberi resep terlebih dahulu. Namun dalam dimensi ini perlu ditingkatkan dalam menanyakan kembali penjelasan yang telah diberikan oleh petugas kefarmasian kepada pasien agar pasien benar dan tepat dalam menggunakan obat.

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati

Dalam penelitian ini, diperoleh persentase berdasarkan penilaian responden terhadap kualitas empati petugas kefarmasian rumah sakit sebagai berikut:

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi empati yaitu 61 orang dengan persentase 61%. Kategori untuk sangat puas yaitu 31 orang dengan persentase 31%. Kategori untuk cukup puas yaitu 8 orang dengan persentase 8%. Untuk kurang puas dan tidak puas kategori 0 dengan persentase 0%.

Tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian para pemberi pelayanan kesehatan juga memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Khususnya di rumah sakit tentara Binjai yang tanpa memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin serta selalu mengucapkan lekas sembuh atau mengucapkan terimakasih pada saat akhir pelayanan. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pasien dengan menempatkan dirinya pada situasi pasien telah dilakukan dengan sangat baik. Dibawah ini merupakan hasil distribusi frekuensi berdasarkan dimensi empati yang tertuang pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Empati

| Kategori | Skor | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| Sangat Puas | 31 | 31% |
| Puas | 61 | 61% |
| Cukup Puas | 8 | 8% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Kenyamanan dalam pelayanan informasi dari segi perhatian akan ikut berpengaruh pada kepuasan pasien, dan didorong oleh kebutuhan masyarakat yang senantiasa berbeda satu sama lain dan berkembang dari waktu ke waktu (9;18). Kemampuan tenaga kefarmasian dalam mengkomunikasikan bahasa medis dengan baik sehingga lebih mudah untuk dipahami oleh pasien dapat mempengaruhi penilaian oleh pasien terhadap pelayanan (16; 19). Hal

ini dapat membantu menurunkan nilai ketidakpuasan dan pengembalian obat yang dilakukan oleh pasien pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (17; 20).

Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Dalam penelitian ini, diperoleh persentase berdasarkan penilaian responden terhadap kualitas bukti fisik petugas kefarmasian rumah sakit sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

| Kategori | Skor | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| Sangat Puas | 12 | 12% |
| Puas | 52 | 52% |
| Cukup Puas | 35 | 35% |
| Kurang Puas | 0 | 0% |
| Tidak Puas | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas untuk dimensi bukti fisik yaitu sebanyak 52 responden dengan persentase 52%. Kategori untuk cukup puas yaitu sebanyak 35 responden dengan persentase 35%. Kategori untuk sangat puas yaitu

sebanyak 12 responden dengan persentase 12%. Untuk kurang puas dan tidak puas kategori 0 dengan persentase 0%. Fasilitas tersedia ruang tunggu yang bersih berdasarkan kuesioner dan pengamatan peneliti bahwa tempat tunggu luas tetapi sering dilalui orang lewat dan para pekerja sehingga

menjadi kurang nyaman bagi pasien untuk menunggu obat yang akan diberikan, serta tempat sampah yang di damping ruang tunggu dapat mengganggu udara di sekitar ruang tunggu, serta fasilitas kipas angin atau AC (*Alternating Current*) yang tidak tersedia membuat kesejukan interior dan eksterior kurang didapatkan di ruang tunggu, papan petunjuk ruang resep obat yang tulisannya tampak kecil sehingga sebagian pasien banyak yang tidak terlihat, perlu ditingkatkan lagi agar proses pelayanan Tenaga Kefarmasian dapat lebih baik lagi kedepannya.

Dalam hal ini, kenyamanan pasien adalah utama saat menunggu resep yang sedang dikerjakan oleh

tenaga kefarmasian juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan resep yang disediakan oleh rumah sakit. Terlebih banyaknya mayoritas pasien yang datang ke rumah sakit adalah mereka yang tidak dalam kondisi sehat, yang menyebabkan berkurangnya toleransi mereka terhadap kenyamanan lingkungan yang ada disekitarnya.

Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pelayanan kefarmasian dihitung berdasarkan rumus yang dikemukakan oleh Arikunto. Maka penelitian ini diperoleh total skor dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik adalah 81,60% dengan kategori Puas.

Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien , Berdasarkan 5 Dimensi

| Dimensi | Skor yang diperoleh | Skor Maksimal | Persentase | Kategori |
|--------------|---------------------|---------------|---------------|-------------|
| Kehandalan | 2017 | 2500 | 80,68% | Puas |
| Ketanggapan | 2090 | 2500 | 83,60% | Puas |
| Jaminan | 2090 | 2500 | 83,60% | Puas |
| Empati | 2088 | 2500 | 83,52% | Puas |
| Bukti Fisik | 1915 | 2500 | 76,60% | Puas |
| Total | 10200 | 12500 | 81,60% | Puas |

KESIMPULAN

Faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit tentara Binjai adalah dimensi jaminan dan ketanggapan masing-masing sebesar

83,60%, kemudian diikuti dimensi empati sebesar 83,52%, dan yang terendah adalah dimensi bukti fisik sebesar 76,60%. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit tentara Binjai untuk seluruh dimensi

adalah 81,60%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan resep di Rumah Sakit Tentara Binjai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian sehingga berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rizkiya, A. Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit Rawat Jalan. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. *Tesis*. Yogyakarta: Pasca Sarjana Fakultas Universitas Gadjah. 2011.
2. Ginting, O.S. & Pasaribu, K. Profil Penggunaan Obat Antihipertensi Pada Periode September 2019 Sampai Dengan September 2020 Di RSUD Kota Pinang. *Forte Journal*, Vol 1, No. 2, 2021; 64-68.
3. Ginting, O.S. & Irawati, T. Profil Penggunaan Antibiotik Untuk Terapi Infeksi Saluran Pernapasan Atas Di Puskesmas Sinepeng Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal. *Forte Journal*, Vol 1, No. 2, 2021; 51-56.
4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 72. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. 2016.
5. Ginting, O.S. & Taroreh, N. Profil Peresepan Obat Antihipertensi Periode Januari Sampai Dengan Desember 2019 Di Puskesmas Tangkahan Durian. *Forte Journal*, Vol 1, No. 2, 2021; 33-38.
6. Ramkita. Buku pedoman penulisan resep. Palembang: RS Kusta dr. Rivai Abdullah Palembang. 2018.
7. Ginting, O.S., Athaillah., Rambe, R., & Nisa, F. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Obat Generik Berlogo (OGB) Di PT. Phapros Tbk Medan Wilayah Kerja Medan Timur. *Forte Journal*, Vol 1, No. 1, 2021; 45-56.
8. Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks. 2007.
9. Mayefis, D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. Fakultas Farmasi Universitas Andalas: Padang, Sumatera Barat. 2015

10. Aspuah, S. Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Jakarta: Medical Book. 2013.
11. Ginting, O.S., & Affandi, A.A. Analisis Pengaruh Citra Produk, Harga Jual Dan Desain Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian VCO Di Apotek Matahari. Forte Journal, Vol 2, No. 1, 2022; 83-88.
12. Yan, Y., Asiah, M., & Ginting, OS. Monitoring Dan Evaluasi Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik (CDAKB) Pada Pedagang Alat Kesehatan PT. X Di Kota Batam. Forte Journal 2 (2), 2022; 197-204.
13. Fitria, N., Sriati, A., & Hernawaty, T. Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial. Jakarta: Salemba Medika. 2013.
14. Priyoto. Teori Sikap Dan Prilaku Dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika. 2017.
15. Hidayana, V & Susilawati, M. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok, Scientia: Jurnal Farmasi Dan Kesehatan 6 (1). 2016; 59-65.
16. Sharfina, D., Yunita, S., Sakti, YM., Harahap, SI., Harahap, RH & Ginting, OS. Edukasi Read Aloud pada Guru dan Orangtua Siswa dalam Peningkatan Kemampuan Bahasa Anak. Jukeshum: Jurnal Pengabdian Masyarakat 4 (1), 2024; 159-163.
17. Auliya, NP., Kristina, SA., & Ginting, OS. Estimasi Biaya Obat Sistem Saluran Nafas Yang Tidak Digunakan Pada Program Pengembalian Obat Di Yogyakarta. Forte Journal 4 (1), 2024; 246-250.
18. Rahmadani, R., Puteri, CIA., & Ginting, OS. Uji Cemar Mikroba Susu Kedelai Usaha Rumahan Di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. Forte Journal 3 (1), 2023; 17-27.
19. Salim, Hiany, & Nindia, RA. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Media Farmasi 14.1. 2018.
20. Bahrin S., Alifah S., & Mulyono S. Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Web. Fakultas Teknik Andalas, Universitas Islam Sultan Agung: Semarang. 2018.