USADHA
JURNAL INTEGRASI OBAT TRADISIONAL

Vol.4 No.1 (2025)
halaman 19-23
https://doi.org/10.36733/usadha.v4i1.11105

ORIGINAL ARTICLE

Tingkat Kepuasaan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr. Murjani Sampit

Level of Satisfaction of Pharmacy Services for Outpatients at dr. Murjani Sampit Hospital

Ishae Tri Agusthin[a,2] , Guntur Satrio Pratomo[a,1*], Syahrida Dian Ardhany [a,3]
[a] *Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, 73111, Indonesia*
[1] akmy37@gmail.com ; [2] pratomo.guntursatrio@gmail.com*; [3]syahridadianardhany@umpr.ac.id

Abstrak

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit berperan penting dalam menunjang kualitas layanan kesehatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo rawat jalan RSUD dr. Murjani Sampit berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu keandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner yang telah divalidasi. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan skala likert berpoin satu hingga lima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani memiliki tingkat kepuasan yang baik pada semua dimensi yang diukur. Dimensi keandalan memperoleh skor 78,67%, mencerminkan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan petugas farmasi. Dimensi ketanggapan mendapat skor 79,79%, menandakan kecepatan pelayanan meskipun ada kendala sumber daya. Dimensi empati memperoleh skor 78,97%, menunjukkan perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien. Dimensi bukti langsung mendapat skor 77,95%, menggambarkan kenyamanan fasilitas yang masih dapat ditingkatkan. Dimensi jaminan memperoleh skor 75,1%, mencerminkan ketersediaan obat yang cukup baik. Secara keseluruhan, pelayanan farmasi di RSUD dr. Murjani telah memenuhi standar kualitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan farmasi, kualitas layanan, RSUD dr. Murjani

Abstract

Pharmaceutical services in hospitals play an essential role in supporting the quality of healthcare services and influencing patient satisfaction levels. This study aimed to evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services at the outpatient pharmacy of RSUD dr. Murjani Sampit based on five satisfaction dimensions: reliability, responsiveness, empathy, tangibles, and assurance. This study used a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through a validated questionnaire survey. Patient satisfaction was measured using a Likert scale ranging from one to five points. The results show that pharmaceutical services at RSUD dr. Murjani have a good level of satisfaction across all measured dimensions. The reliability dimension scored 78.67%, reflecting the accuracy and clarity of information provided by pharmacists. The responsiveness dimension scored 79.79%, indicating fast service despite resource limitations. The empathy dimension scored 78.97%, demonstrating the staff's attentiveness to patient needs. The tangibles dimension scored 77.95%, describing facility comfort, though some improvements are needed. The assurance dimension scored 75.1%, indicating good medication availability. Overall, pharmaceutical services at RSUD dr. Murjani meet good quality standards and provide patient satisfaction, although some aspects can be improved to enhance the overall patient experience.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, service quality, RSUD dr. Murjani

PENDAHULUAN

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Pasal 1 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian menyebutkan Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien [1].

[1] **Email korespondensi : pratomo.guntursatrio@gmail.com**

Mutu pelayanan pada bidang kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan [2].

Konsumen atau pasien apabila merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang [3].

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual.* Kelima dimensi tersebut kehandalan *(Reliability),* ketanggapan *(Responsiveness),* keyakinan *(confidence),* empati *(Emphaty)* dan bukti langsung *(Tangible)* [4].

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan [5].

Dengan mengacu pada latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo rawat jalan RSUD dr. Murjani Sampit. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan pada lima dimensi kepuasan yaitu keandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan [6].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di instalasi depo farmasi rawat jalan RSUD dr. Murjani Sampit dengan analisis non-eksperimental.

Pengumpulan data

Data primer diperoleh dari survei langsung dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mengambil obat di depo farmasi RSUD dr. Murjani. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun oleh peneliti dan telah divalidasi sebelumnya. Kuesioner dibuat menggunakan skala likert dengan lima tingkat penilaian yaitu, poin 1 sangat tidak puas, poin 2 tidak puas, poin 3 cukup puas, poin 4 puas dan poin 5 sangat puas. Karakteristik responden yang dipilih dalam pengisian kuesioner adalah mampu membaca, bersedia sebagai responden, telah mendapatkan layanan dari petugas Farmasi di depo Farmasi RSUD dr. Murjani Sampit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di depo rawat jalan RSUD dr. Murjani Sampit berdasarkan pada lima dimensi kepuasan yaitu keandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel 1.

Berdasarkan dimensi kehandalan *(Reliability)* menunjukkan nilai skor rata-rata 78,67% (tabel 1). Pelayanan kefarmasian di depo farmasi RSUD dr. Murjani mencapai tingkat

kepuasan pasien kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari penjelasan petugas farmasi mengenai cara pemakaian obat pasien. Penjelasan petugas farmasi terkait etiket obat, aturan pakai dan dosis, menunjukkan bahwa informasi yang diberikan relevan, berkualitas, dan membantu pasien memahami cara pemakaian obat yang benar.

Tabel 1. Dimensi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

No.	Dimensi	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Kehandalan *(Reliability)*	384,33	78,67%	Puas
2.	Ketanggapan *(Responsiveness)*	385,66	78,7%	Puas
3.	Empati **(***Empaty)*	387	78,97%	Puas
4.	Bukti Langsung **(***Tangibles)*	382	77,95%	Puas
5.	Jaminan *(Assurance)*	368	75,1%	Puas
	Rata rata	381,39	77,86%	Puas

Penjelasan terkait dengan penyimpanan obat di rumah menunjukkan bahwa edukasi yang diberikan sudah memadai untuk membantu pasien memahami cara penyimpanan obat agar kualitas tetap terjaga. Pelayanan ini dapat dikatakan handal karena setiap tahapannya dilakukan dengan baik dan sesuai SOP yaitu, mulai dari analisis resep untuk menilai terapi yang layak diberikan serta melihat adanya interaksi obat, kemudian penyiapan obat sesuai resep lalu dilakukan *double check* agar kebenaran jenis, jumlah, dan dosis obat sebelum diberikan kepada pasien sesuai dengan resep. Setelah dilakukan *double check* obat diserahkan dengan penjelasan yang benar mengenai pemakaian obat disampaikan kepasien lengkap dengan aturan pakainya dan serta edukasi tambahan terkait penyimpanan obat di rumah.

Berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*), petugas farmasi di depo rawat jalan RSUD dr. Murjani dapat dikatakan sangat tanggap. Hal ini dinilai dari ketepatan waktu pelayanan obat, kemampuan komunikasi, dan perilaku karyawan, memberikan nilai rata rata 79.79% sehingga penilaian termasuk kategori puas (tabel 1). Ketepatan waktu pemberian obat mencerminkan efisiensi kerja petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, meskipun beberapa kendala seperti tingginya jumlah pasien atau keterbatasan sumber daya manusia (SDM) terkadang menyebabkannya penundaan pemberian obat. Sikap ramah petugas juga ditambah dengan kemampuan menggunakan bahasa sederhana yang mudah dimengerti membuat pasien merasa nyaman dan membantu pasien memahami penggunaan serta penyimpanan obat. Petugas farmasi juga menunjukkan sikap profesionalisme dalam melayani resep serta memastikan ketepatan obat, memberikan penjelasan yang informatif tentu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, membangun kepercayaan pasien semakin kuat terhadap layanan kefarmasian di RS yang dipercaya sebagai layanan yang andal dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan dimensi empati (*empathy*), pelayanan kefarmasian di depo rawat jalan RSUD dr. Murjani dengan skor rata-rata 78,97% termasuk kategori puas (tabel 1), yang menunjukkan bahwa petugas farmasi mampu memahami dan memenuhi kebutuhan pasien secara emosional dan teknis. Empati diukur dari tiga indikator yaitu tanggapan terhadap keluhan pasien, pelayanan tanpa membedakan status sosial, dan kepatuhan melayani pasien sesuai nomor antrian. Petugas farmasi dinilai responsif dalam mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan pasien, menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, petugas juga melayani pasien prioritas dengan baik. Pelayanan yang diberikan setara tanpa memandang status sosial atau latar belakang pasien. Pelayanan tersebut termasuk penerapan dalam prinsip kesetaraan sehingga pasien merasa dihargai dan perlakukan adil. Kepatuhan melayani sesuai nomor antrian menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan terorganisir untuk meminimalisasi potensi konflik atau

ketidakpuasaan pasien. Empati petugas kepada pasien penting secara teoritis karena tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mendukung keberhasilan dalam terapi.

Berdasarkan dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*), pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani telah berusaha untuk memberikan kenyamanan bagi pasien dengan menjaga tingkat kebersihan serta kerapian ruang tunggu yang mampu menciptakan suasana yang lebih nyaman, sebagaimana terlihat dari skor rata-rata 77,95% untuk aspek ini yang termasuk kategori puas (tabel 1). Dimensi ini dievaluasi lewat tiga indikator penting, yakni tingkat kenyamanan, kebersihan, dan kerapian area tunggu, kelengkapan poster serta bahan informasi, juga luas ruang sosialisasi. Pasien mengapresiasi kemajuan rumah sakit dalam menjaga kebersihan dan kerapian ruang tunggu yang menciptakan suasana yang lebih nyaman. Poster yang tersedia dianggap berguna untuk meningkatkan edukasi pasien seputar layanan farmasi beserta cara penggunaan obat. Namun, beberapa pasien mencatat bahwa luas ruangan tunggu dan jumlah tempat duduk yang disediakan masih kurang memadai, bila jumlah pengunjung meningkat, ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan.

Berdasarkan dimensi jaminan *(Assurance),* pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani menunjukkan tingkat kepuasan dengan skor rata-rata 75,1%, yang termasuk kategori puas (tabel 1). Dimensi ini diukur melalui dua indikator utama, yaitu ketersediaan obat sesuai resep dan kondisi obat yang diterima pasien dalam keadaan baik. Skor ini mencerminkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan kefarmasian, karena obat yang mereka butuhkan hampir selalu tersedia, mengurangi risiko penundaan terapi. Selain itu, kondisi obat yang diterima sesuai standar memberikan jaminan kualitas dan kepastian bahwa pasien mendapatkan produk yang aman dan efektif.

SIMPULAN

Pelayanan kefarmasian di RSUD dr. Murjani menunjukkan tingkat puas pasien yang baik di semua aspek yang diteliti. Aspek keandalan mencatat 78,67%, menandakan pelayanan sesuai standar dengan penjelasan jelas tentang penggunaan obat. Aspek responsivitas dengan skor 79,79% menilai petugas farmasi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan meski ada kendala sumber daya. Aspek empati mendapat 78,97%, menunjukkan perhatian petugas terhadap keluhan pasien dan perlakuan adil. Aspek bukti langsung dengan skor 77,95% menunjukkan ruang tunggu nyaman, walau ruangnya terbatas. Aspek jaminan meraih 75,1%, mencerminkan ketersediaan obat yang terjamin. Secara keseluruhan, pelayanan farmasi di RSUD dr. Murjani dapat dikategorikan baik dan memadai sesuai harapan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penelitian ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung berkontribusi terhadap proses kelancaran penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada direktur dan seluruh staf di RSUD dr. Murjani Sampit yang telah membantu dalam pengumpulan data serta memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak apt. Guntur Satrio Pratomo M.Si dan Ibu apt. Shayrida Dian Ardhany M.Sc selaku penulis kedua dan ketiga yang telah sabar membantu menulis dan memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada orang tua atas doa, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah

Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
[2] Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Dr. Murjani Hospital Sampit. Borneo J Pharm. 2018;1(1):22–26.
[3] Prabandari S. Gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat di Apotek Nur Bunda Tegal. In: Proceedings of the 2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT). 2017 May;2:224–228.
[4] Daulay MA. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan [skripsi]. Medan: Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara; 2015.
[5] Rizal M. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul [karya tulis ilmiah]. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2018.
[6] Raising R. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek. J Mandala Pharm Indones. 2019 Jun 30;5(1):31–37.

.