

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD UMAR MAS'UD BAWEAN

### LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL CARE AT UMAR MAS'UD BAWEAN HOSPITAL

Salniyah<sup>1\*</sup>, Nurul Faizah<sup>1</sup>, Amrina Amalia Yogananda<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Industri Halal, Universitas Nahdlatul Ulama Yogyakarta

Korespondensi: salniyah321@gmail.com

#### ABSTRAK

RSUD Umar Mas'ud Bawean merupakan salah satu rumah sakit pilihan masyarakat Bawean untuk berobat. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden di RSUD Umar Mas'ud Bawean, gambaran pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean.

Penelitian ini termasuk penelitian non eksperimental dengan analisis kuantitatif menggunakan model SERVQUAL dengan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan menggunakan skala likert dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Hasil penelitian karakteristik responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin yang paling banyak adalah wanita (76%), usia terbanyak 15-24 tahun (42%), tingkat pendidikan tertinggi adalah tamatan SMA (43%), dan pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga (32%). Gambaran pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean pada dimensi *reliability* cukup puas 2,6%, puas 55,4%, dan sangat puas 42%. Pada dimensi *responsiveness* cukup puas 3%, puas 49,25%, dan sangat puas 47,75%. Pada dimensi *assurance* tidak puas 0,2%, cukup puas 1,4%, puas 50,2%, dan sangat puas 48,2%. Pada dimensi *empathy* tidak puas 0,2%, cukup puas 1,6%, puas 47,8%, dan sangat puas 50,4%. Pada dimensi *tangibles* cukup puas 3,5%, puas 45,6%, dan sangat puas 51,2%.

Hasil skor kepuasan pasien dengan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 89,68 yang berarti pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean.

**Kata kunci :** Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien

#### ABSTRACT

Umar Mas'ud Bawean Hospital is one of the hospitals of choice in the Bawean community for treatment. Pharmaceutical care are inseparable and play an important role in improving the quality of life of patients. This study aims to determine the characteristics of respondents in Umar Mas'ud Bawean Hospital, the description of pharmaceutical care in Umar Mas'ud Bawean, and the level of patient satisfaction with pharmaceutical care at Umar Mas'ud Bawean Hospital.

This research includes non- experimental with quantitative analysis using the SERVQUAL model with the calculation of CSI (*Customer Satisfaction Index*) and using a Likert scale with five dimensions, namely *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and *tangible*. The results of the research on the characteristics of the respondents showed that the most resp was female (76%), the most aged 15-24years (42%), the highest education level was high school graduates (43%), and the most occupations were housewives (32 %). The description of pharmaceutical care at Umar Mas'ud Bawean Hospital on the dimension of *reliability* is quite satisfied 2,6%, satisfied 55,4%, and very satisfied 42%. On the dimension of *responsiveness* quite satisfied 3%, satisfied 49,25%, and very satisfied 47,75%. On the *assurance* not satisfied 0,2%, quite satisfied 1,4%, satisfied 50,2%, and very satisfied 48,2%. On the dimensions of *empathy* not satisfied 0,2%, quite satisfied 1,6%, satisfied 47,8%, and very satisfied 50,4%. On the dimension of *tangibles* quite satisfied 3,2%, satisfied 45,6%, and very satisfied 51,2%.

The results of the patient satisfaction score with the calculation of the CSI (*Customer Satisfaction Index*) of 89.68, which means that the patient is very satisfied with the pharmaceutical care at Umar Mas'ud Bawean Hospital.

**Key words:** *Pharmaceutical care, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya tarif hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Ahaditomo, 2004). Tingkat kepuasan pasien di tinjau dari lima dimensi yakni dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti nyata) (Pasuraman dkk.,2017).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, apabila kinerja serta harapan sama maka pelanggan akan puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira (Kotler, 2009). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

RSUD Umar Mas'ud Bawean merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik yang terletak di JL. Pendidikan Nomor 2 Desa Sawah Mulya Kecamatan Sangkapura Kabupaten Gresik. Rumah sakit ini menjadi salah satu rumah sakit harapan masyarakat Bawean untuk berobat. Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh RSUD Umar Mas'ud Bawean terutama di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, karena satu-satunya unit di rumah sakit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan obat. terlalu lama, dan terdapat beberapa pasien yang tidak mendengar saat pemanggilan nomor antrian. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM) terutama di instalasi farmasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit mempunyai peranan penting dalam pengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Umar Mas'ud Bawean karena berdasarkan observasi peneliti ada beberapa permasalahan diantaranya pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) hanya dilayani pada jam-jam tertentu (pukul 09.00-13.00 WIB), waktu tunggu pengambilan obat terlalu lama, dan terdapat beberapa pasien yang tidak mendengar saat pemanggilan nomor antrian.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean.

### Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit Umar Mas'ud Bawean. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik, karakteristik dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berumur 15-60 tahun, pasien bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik. Jumlah populasi didapat dari Rekam Medis pada periode bulan Maret 2022 sebanyak 130 pasien. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan besar sampel adalah menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan hasil modifikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizqi (2020), Rohmah (2019) dan Tiurmauli (2018) yang terdiri dari 24 pernyataan yang sudah dilakukan uji validasi. Uji validasi dilakukan pada 30 responden dengan nilai r tabel adalah 0,465 (signifikansi 5%). Berdasarkan uji validasi terhadap 24 item pertanyaan diperoleh keseluruhan nilai r hitung adalah lebih dari 0,361 dengan signifikansi kurang dari 0,05 yang artinya kuesioner yang digunakan pada penelitian ini telah valid.

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis *bivariat* untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean dengan analisis statistik menggunakan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*). *Customer*

*Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner dengan metode SERVQUAL. Di mana pengukuran tingkat kepuasan pasien didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Menurut Akbar (2006) kriteria CSI dikategorikan menjadi nilai indeks 81.00-100.00 (sangat puas), nilai indeks 66.00-80.99 (puas), 51.00-65.99 (cukup puas), nilai indeks 35.00-50.99 (kurang puas), nilai indeks 0.00-34.99 (tidak puas).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden di RSUD Umar Mas'ud Bawean (tabel I) lebih banyak perempuan daripada laki-laki, hal tersebut sejalan dengan penelitian Smith yang menyebutkan bahwa tingkat partisipasi wanita dalam mengisi survey lebih tinggi perempuan dibandingkan laki-laki (Smith, 2008). Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk /jasa pelayanan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan (Arif, 2010). Dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Umar Mas'ud Bawean dapat disimpulkan bahwa sebagian responden yang menebus obat di instalasi farmasi adalah responden yang berjenis kelamin perempuan.

**Tabel I.** Karakteristik Responden Penelitian Karakteristik Responden RSUD Umar Mas'ud Bawean

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Total %	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	24%
		Perempuan	76	76%
2	Usia	15 - 24	42	42%
		25 - 40	37	37%
		41 - 60	21	21%
		Tidak tamat SD	0	0%
		SD	12	12%
3	Pendidikan	SMP	21	26%
		SMA	43	43%
		Sarjana/Diploma	24	24%
		Pelajar/Mahasiswa	27	27%
		Wiraswasta	12	12%
		Pekerjaan	11	11%
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	11	11%
		Ibu Rumah Tangga	32	32%
		Lain - lain	18	18%

Berdasarkan usia responden diperoleh hasil bahwa pasien dengan usia terbanyak yaitu rentang usia 15-24 tahun dengan jumlah 42%, sedangkan usia responden 25-40 tahun sebanyak 37% dan usia 41-60 sebanyak 21% responden. Menurut Simon (2000), mengemukakan bahwa seseorang yang menginjak masa remaja wawasan dan pengetahuan yang dimiliki akan semakin luas dan bertanggung jawab sehingga lebih mudah dalam menerima berbagai informasi yang lebih baik atau positif untuk kesehatan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden tertinggi adalah pada usia 15-24 tahun.

Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak adalah tamatan SMA dengan persentase sebesar 43%, dan SD berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan tersebut yaitu sebesar 12%. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang di dapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan (Mantra, 2009).

Berdasarkan pekerjaan responden yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok responden ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 32%, sedangkan untuk kelompok responden yang memiliki persentase terbesar kedua adalah pasien pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 27%, untuk pekerjaan responden yang paling sedikit adalah pegawai swasta dengan persentase sebesar 11%. Hal ini disebabkan karena ibu rumah tangga memiliki waktu senggang dibanding pekerjaan lainnya karena kesibukannya, orang yang bekerja sering kali mengabaikan gejala-gejala penyakit (Rahmawati dan Tri, 2017).

### Tingkat Kepuasan Pasien

Pada dimensi pertama tentang *reliability* (tabel II) terdiri dari 5 pernyataan yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan petugas dalam menangani tanya jawab dengan pasien secara baik, tentang cara penggunaan obat, terkait efek samping obat, pelayanan dengan bahasa yang mudah di mengerti, serta prosedur pelayanan. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 87,4% yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean akan tetapi terdapat beberapa pasien yang masih merasakan prosedur pelayanan farmasi terkadang berbelit-belit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizqi (2020) menyatakan bahwa analisa dimensi *reliability*, tingkat kepuasan pasien adalah puas dengan nilai CSI 78,2%. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putriana (2017) menyatakan bahwa aspek konseling seperti cara penggunaan obat, penyimpanan obat dan efek samping obat harus disampaikan kepada pasien untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan kepuasan terhadap pelayanan.

**Tabel II.** Tingkat Kepuasan Pasien Masing-masing Dimensi

No	Dimensi	MSS	MIS	WF	WS	CSI	Kriteria
1	<i>Reliability</i> (kehandalan)	21,97	22,28	20,77	4,56	87,40%	Sangat puas
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	17,79	17,78	16,58	2,94	88,44%	Sangat puas
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	22,32	22,46	20,94	4,67	89,20%	Sangat puas
4	<i>Empathy</i> (empati)	22,42	22,39	20,88	4,68	89,40%	Sangat puas
5	<i>Tangibles</i> (bukti nyata)	22,40	22,31	20,80	4,65	89%	Sangat puas
CSI						89,68	Sangat puas

Pada dimensi kedua tentang *responsiveness* terdiri dari empat pernyataan yaitu pernyataan 6, 7, 8, dan 9. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui petugas cepat dan tanggap saat ada resep yang masuk, mampu memberikan tanggapan yang baik dengan cepat terhadap keluhan pasien, petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien, serta petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 88,44% yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean akan tetapi terdapat beberapa pasien yang mengeluh terkait cepat tanggap petugas saat ada resep masuk.

Pada dimensi ketiga tentang *assurance* terdiri dari lima pernyataan yaitu pernyataan 10, 11, 12, 13, dan 14. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tersedianya obat di instalasi farmasi, petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang di resepkan dokter, petugas selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja, petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas, serta petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 89,2% yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean akan tetapi terdapat beberapa pasien yang menilai kurang puas terhadap petugas dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pasien .

Pada dimensi keempat tentang *empathy* terdiri dari lima pernyataan yaitu pernyataan 15, 16, 17, 18, dan 19. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada pasien, serta memberikan saran terkait pola hidup sehat. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 89,4% yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean akan tetapi terdapat beberapa pasien merasa petugas farmasi kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.

Pada dimensi kelima tentang *tangibles* terdiri dari lima pernyataan yaitu pernyataan 20, 21, 22, 23, 24, dan 25. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi, ruang pelayanan farmasi yang nyaman, tempat duduk mencukupi di ruang tunggu, tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan, serta tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, dan toilet). Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini rata-rata sebesar 89% yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean akan tetapi terdapat beberapa pasien yang mengeluh terkait tidak tersedianya pengeras suara.

Setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap dimensi maka dapat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara total yaitu sebesar 89,68%. Berdasarkan Akbar (2006) nilai CSI 81.00-100.00 dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat puas. Dengan demikian pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean.

**Tabel III.** Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1	4,37	4,42	87,4%
	2	4,43	4,53	88,6%
	3	4,36	4,42	87,2%
	4	4,48	4,51	89,6%
	5	4,33	4,40	86,6%

Keterangan:

MSS = Mean Satisfaction Score

MIS = Mean Importance Score

Pada tabel III pada pernyataan 1, petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik dengan nilai kepuasan 87,4% yaitu sangat puas. Pernyataan 2, petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat dengan nilai kepuasan 88,6% yaitu sangat puas. Pernyataan 3, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat dengan nilai kepuasan 87,2% yaitu sangat puas. Pernyataan 4, petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah di mengerti dengan nilai kepuasan 89,6% yaitu sangat puas. Pernyataan 5, prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit dengan nilai kepuasan 86,6% yaitu sangat puas. Berdasarkan data tersebut, pada dimensi *reliability* pasien dikatakan sangat puas pada semua item pernyataan, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean telah sesuai dengan harapan yang di inginkan pasien.

**Tabel IV.** Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	6	4,40	4,35	88%
	7	4,44	4,44	88,80%
	8	4,51	4,50	90,20%
	9	4,44	4,49	88,80%

Pada tabel IV pada pernyataan 6 petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk dengan nilai kepuasan 88% yaitu sangat puas, pernyataan 7 petugas farmasi mampu memberikan tanggapan yang baik dengan cepat terhadap keluhan pasien dengan nilai kepuasan 88,8% yaitu sangat puas, pernyataan 8 petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien dengan nilai kepuasan 90,2% yaitu sangat puas, pernyataan 9 petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dengan nilai kepuasan 88,8% yaitu sangat puas. Berdasarkan data tersebut, pada dimensi *responsiveness* pasien dikatakan sangat puas pada semua item pernyataan, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean telah sesuai dengan harapan yang di inginkan pasien.

**Tabel V.** Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan
<i>Assurance</i> (jaminan)	10	4,45	4,52	89%
	11	4,60	4,55	92%
	12	4,46	4,55	89,2%
	13	4,47	4,48	89,4%
	14	4,34	4,36	86,8%

Pada tabel V pada pernyataan 10 tersedianya obat di instalasi farmasi dengan nilai kepuasan 89% yaitu sangat puas, pernyataan 11 petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang di resepkan dokter dengan nilai kepuasan 92% yaitu sangat puas, pernyataan 12 petugas selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja dengan nilai kepuasan 89,2% yaitu sangat puas, pernyataan 13 petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas dengan nilai kepuasan 89% yaitu sangat puas, pernyataan 14 petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien dengan nilai kepuasan 86,8% yaitu sangat puas. Berdasarkan data tersebut, pada dimensi *assurance* pasien dikatakan sangat puas pada semua item pernyataan, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean telah sesuai dengan harapan yang di inginkan pasien.

**Tabel VI.** Dimensi Empathy (empati)

Dimensi	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan
Empathy (empati)	15	4,42	4,42	88,4%
	16	4,49	4,50	89,8%
	17	4,51	4,55	90,2%
	18	4,52	4,47	90,4%
	19	4,48	4,45	89,6%

Pada tabel VI pada pernyataan 15 petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan nilai kepuasan 88,4% yaitu sangat puas, pernyataan 16 petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dengan nilai kepuasan 89,8% yaitu sangat puas, pernyataan 17 petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat dengan nilai kepuasan 90,2% yaitu sangat puas, pernyataan 18 petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada pasien dengan nilai kepuasan 90,4% yaitu sangat puas, pernyataan 19 petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat dengan nilai kepuasan 89,6% yaitu sangat puas. Berdasarkan pada data tersebut, pada dimensi *empathy* pasien dikatakan sangat puas pada semua item pernyataan, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean telah sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien.

**Tabel VII.** Dimensi *Tangibles* (bukti nyata)

Dimensi	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan
<i>Tangibles</i> (bukti nyata)	20	4,51	4,49	90,20%
	21	4,53	4,51	90,60%
	22	4,56	4,45	91,20%
	23	4,45	4,34	89%
	24	4,35	4,52	87%

Pada tabel VII pada pernyataan 20 lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi dengan nilai kepuasan 90,2% yaitu sangat puas, pernyataan 21 ruang pelayanan farmasi yang nyaman dengan nilai kepuasan 90,6% yaitu sangat puas, pernyataan 22 tempat duduk mencukupi di ruang tunggu dengan nilai kepuasan 91,2% yaitu sangat puas, pernyataan 23 tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan dengan nilai kepuasan 89% yaitu sangat puas, pernyataan 24 tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet) dengan nilai kepuasan 87% yaitu sangat puas. Berdasarkan pada data tersebut, pada dimensi *tangibles* pasien dikatakan sangat puas pada semua item pernyataan, yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean telah sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden di RSUD Umar Mas'ud Bawean pada karakteristik jenis kelamin paling banyak adalah wanita (76%), usia terbanyak adalah 15-24 tahun (42%), pendidikan tertinggi adalah tamatan SMA (43%), dan pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga (32%). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean berdasarkan lima dimensi kualitas jasa hasil skor kepuasan pasien dengan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 89,68 yang artinya masuk dalam kategori sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditomo. 2004. *Standar Kompetensi Farmasi Indonesia*. ISFI: Jakarta
- Akbar, U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta
- Arif, M. 2010. *Pengantar Metodologi Penelitian untuk Ilmu Kesehatan*. LPP UNS dan UNS Press: Surakarta
- Armanto, I.D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *Jurnal Manajemen*. 7(3): 1282-1309
- Departemen Kesehatan. 2009. *Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Indeks: Jakarta
- Kotler, P. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 2*. Edisi kedua belas. PT.Gelora Aksara Pratama: Jakarta

- Mantra, I.B. 2009. *Demografi Umum. Edisi Kedua*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Monika, K., Chreisy, K. F., Mandagi, Paul A. T dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*. 4(4). 261-269.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., dan Zeithaml, A. V. 2017. *Delivering Quality Service*, The Free Press A Division of Mac Millan inc: New York.
- Permenkes RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta
- Putri, D.R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian journal for health*. 1(1). 23-29.
- Rahmayanti, S.N dan Tri A. 2021. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1). 61-65
- Rizqi, A. W. M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Simon. 2010. *Kamus Konseling*. Rineka Cipta: Jakarta
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonisi: Yogyakarta