

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DBD TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI RAWAT INAPRSUD BREBES

Nur Istiqomah, Wilda Amananti, Susiyarti
Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
E-mail :istiqomahn553@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission March 2021

Accepted March 2021

Publish March 2021

Abstrak

Istiqomah,Nur.,Amananti, Wilda., Susiyarti., 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien DBD (*Demam Berdarah Dengue*) Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes

Kasus penderita DBD dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan Perubahan iklim menyebabkan perubahan curah hujan, suhu, kelembaban, arah udara sehingga berefek terhadap ekosistem daratan dan lautan serta berpengaruh terhadap kesehatan terutama terhadap perkembangbiakan vektor penyakit seperti nyamuk *Aedes, malaria* dan lainnya.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian non ekperimental dengan rancangan *deskriptif* menggunakan Teknik *observasi*. Data dikumpulkan melalui kuesioner untuk memperoleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi yang diberikan. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes. 73 Responden diperoleh secara *Purposive* menggunakan *Slovin*. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan 4 *Skala Likert* yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas terhadap 5 dimensi kepuasan (Kehandalan, Ketanggapan, Berwujud, Jaminan dan Empati). Data diolah menggunakan Analisis *Deskriptif* Spss 16.

Berdasarkan hasil uji deskriptif SPSS 16, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien DBD terhadap mutu pelayanan Instalasi Farmasian rawat inap di RSUD Brebes dapat disimpulkan bahwa pasien Rawat inap merasa puas pada 5 dimensi kepuasan antara lain Kehandalan (*Reliability*)=3,5, Ketanggapan (*Responsiveness*)=3,4, dan Dimensi Berwujud (*Tangible*)=3,6, sedangkan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)=3,2, dan Empati (*Emphaty*)=3,2 pasien rawat inap merasa Cukup Puas.

Kata kunci—DBD, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, RSUD Brebes

Abstract

Istiqomah, Nur., Amananti, Wilda., Susiyarti., 2021. The Overview of Satisfaction Level of Pharmaceutical Services of Dengue Hemorrhagic Fever (DHF) Patients in Inpatient Installation Unit at Brebes Hospital.

Number of DHF (Dengue Hemorrhagic Fever) sufferers continue to increase. This is influenced by some extreme changes in rainfall, temperature, humidity, air direction. Those highly effect on the people's health, particularly proliferative vector disease such as Aedes mosquito, malaria and others.

The current study applied non-experimental approach with descriptive design through direct observations to measure satisfaction levels of pharmaceutical services provided by inpatient installation unit at Brebes Hospital. The population of this study were all patients who received the services. 73 respondents were obtained using Slovin sampling formula. Level of satisfaction was measured using 4 Likert Scales, namely Very Satisfied, Satisfied, Quite Satisfied and Dissatisfied toward 5 dimensions of satisfaction (Reliability, Responsiveness, Tangible, Assurance, Emphaty). The data were then processed using SPSS.16 descriptive analysis.

Based on the results of the satisfaction levels of DHF patients, it can be concluded that they felt satisfied on three dimensions; satisfied with 5 dimensions reliability=3,5, responsiveness=3,4, and tangible=3,6. meanwhile, the patients felt quite satisfied on the rest two dimensions; assurance= 3,2, and emphaty = 3,2

Keywords: *DBD, Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Brebes Regional Hospital*

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Penyakit Demam Berdarah *Dengue* (DBD) masih merupakan salah satu masalah kesehatan masyarakat yang utama di Indonesia. Jumlah penderita dan luas daerah penyebarannya semakin bertambah seiring dengan meningkatnya mobilitas dan kepadatan penduduk. Kasus penderita DBD dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan Perubahan iklim menyebabkan perubahan curah hujan, suhu, kelembaban, arah udara sehingga berefek terhadap ekosistem daratan dan lautan serta berpengaruh terhadap kesehatan terutama terhadap perkembangan vektor penyakit seperti nyamuk *Aedes*, *malaria* dan lainnya. Berdasarkan data dinas kesehatan kabupaten brebes mencatat terdapat 87 kasus demam berdarah dengue pada dua bulan terakhir. Serta berdasarkan observasi langsung, banyak pasien yang berkunjung ke instalasi farmasi RSUD Brebes mengeluhkan karena ketidakpahaman mengenai alur pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya fasilitas visual penunjuk alur pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien DBD terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Brebes.

Menurut Kotler dalam Risaldy (2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien/hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik dan berniat untuk melakukan penelitian dengan judul: Gambaran tingkat kepuasan pasien DBD terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rawat inap RSUD Brebes.

Tujuan penulisan penelitian ini ialah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien DBD terhadap mutu pelayanan Instalasi Farmasi rawat inap di RSUD Brebes.

B. Metode

Ruang lingkup penelitian ini adalah Farmasi Sosial, Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Brebes pada bulan Desember 2020-Januari 2021

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non ekperimental. Rancangan penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif (mendeskripsikan), yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat atau fenomena (Suryana, 2010).

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik pasien maupun pengantarnya yang telah menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Brebes pada bulan November.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik untuk sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2010).

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang harus dipenuhi setiap masing-masing anggota populasi yang akan dijadikan sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien dengan usia (5 - 60 tahun)
2. Pasien yang bisa membaca dan menulis, jika pasien tidak bisa membaca dan menulis maka akan diwakilkan oleh orang yang mendampingi pasien tersebut.
3. Pasien yang sudah merasakan pelayanan kefarmasian di Rawat Inap RSUD Brebes minimal 1 hari.

Kriteria eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang tidak bisa dijadikan sampel penelitian (Notoatmodjo, 2010). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah penelitian pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Rumus Slovin, populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 orang pasien.

Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan pasien DBD terhadap pelayanan kefarmasian RSUD Brebes. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah divalidasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Brebes dengan tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien DBD terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes dengan jumlah responden pasien 73 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian di analisis. Hasil penelitian akan diperoleh data tentang gambaran tingkat kepuasan pasien DBD di instalasi rawat inap RSUD Brebes terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Brebes.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden mengurai deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah di tetapkan, salah satu dengan deskripsi karakteristik responden adalah untuk memberikan gambaran yang menjadi sampel penelitian ini (Hidayati dkk, 2014).

Penelitian ini dilakukan pada periode Desember 2020 - Januari 2021 dan data deskripsi tentang karakteristik responden, diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada 73 responden pasien dengan usia (5 - 60 tahun) Pasien yang bisa membaca dan menulis, jika pasien tidak bisa membaca dan menulis maka akan diwakilkan oleh orang yang mendampingi pasien tersebut, Pasien yang sudah merasakan pelayanan kefarmasian di Rawat Inap RSUD Brebes minimal 1 hari.

Karakteristik responden diketahui berdasarkan distribusi yang terlihat dalam penelitian ini. Distribusi responden mencakup umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan berapa kali datang ke RSUD Brebes (Putri, 2018).

a. Karakteristik Pasien DBD Berdasarkan Umur

Tabel2.karakteristik Berdasarkan Umur

| No | Karakteristik Responden | Jumlah | Presentase |
|----|-------------------------|--------|------------|
| 1. | Umur | | |
| | 1. 5 – 15 tahun | 16 | 22% |
| | 2. 16 – 25 tahun | 16 | 22% |
| | 3. 26 – 35 tahun | 23 | 31% |
| | 4. >36 – 60 tahun | 18 | 25% |
| 2. | Jenis kelamin | | |
| | 1. Perempuan | 37 | 51% |
| | 2. Laki-laki | 36 | 49% |
| 3. | Pekerjaan | | |
| | 1. Swasta | 25 | 35% |
| | 2. Wiraswasta | 17 | 23% |
| | 3. PNS/TNI/POLRI | 4 | 6% |
| | 4. Petani | 7 | 9% |
| | 5. Ibu Rumah Tangga | 20 | 27% |
| 4. | Pendidikan | | |
| | 1. Tidak sekolah | - | 0% |
| | 2. SD/Sederajat | 13 | 18% |
| | 3. SMP/Sederajat | 19 | 26% |
| | 4. SMA/Sederajat | 27 | 37% |
| | 5. Diploma | 7 | 10% |
| | 6. Sarjana | 6 | 8% |
| | 7. Magister | 1 | 1% |
| 5. | Jumlah kunjungan | | |
| | 1. 1 – 3 hari | 22 | 30% |
| | 2. Lebih dari 3 kali | 51 | 70% |

Berdasarkan hasil tabel diatas dari 73 sampel pasien DBD dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan jumlah kunjungan di instalasi rawat inap RSUD Brebes maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Pasien di rawat Inap Instalasi Farmasi RSUD Brebes yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dari yang muda sampai tertua. Pasien dengan jumlah terbanyak adalah umur 26-35 tahun terdiri dari 23 orang dengan presentase 31%, umur >36-60 tahun terdiri dari 18 orang dengan presentase 25%, kemudian umur 5-15 tahun dan umur 16-25 tahun dengan jumlah yang sama 16 orang dengan presentase 22%. Responden terbanyak pada umur 26-35 tahun.

Karakteristik yang kedua berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terbanyak yaitu pada responden pasien perempuan terdiri dari responden 37 dengan presentase 51% sedangkan pada responden laki-laki terdiri dari responden 36 dengan presentase 49%.

Kemudian karakteristik yang ketiga adalah pekerjaan, jumlah responden terbanyak yaitu pada responden dengan pekerjaan swasta terdiri dari 25 orang dengan presentase 35%, kemudian pada pekerjaan ibu rumah tangga atau tidak bekerja terdiri dari 20 orang dengan presentase 27%, wiraswasta terdiri dari 17 orang dengan presentase 23%,

PNS/TNI/POLRI terdiri dari 4 orang dengan presentase 6%, dan petani 7 orang dengan presentase 9%.

Karakteristik ke empat adalah tingkat pendidikan terakhir dengan jumlah responden terbanyak adalah SMA/Sederajat terdiri dari 27 orang dengan presentase 37%, SMP/Sederajat terdiri dari 19 orang dengan presentase 26%, SD/Sederajat terdiri dari 13 orang dengan presentase 18%, Diploma terdiri dari 7 orang dengan presentase 10%, kemudian Sarjana terdiri dari 6 orang dengan presentase 8%, Magister terdiri dari 1 orang dengan presentase 1% dan yang tidak sekolah tidak ada dengan presentase 0%.

Karakteristik kelima adalah jumlah kunjungan. Pasien dengan jumlah kunjungan 1-3 kali terdiri dari 22 orang dengan presentase 30% dan yang berkunjung lebih dari 5 kali terdiri dari 51 orang dengan presentase 70%.

2) *Tingkat Kepuasan Pasien*

Setelah kuesioner disebarakan kepada 73 pasien Rawat Inap kemudian di hitung dari responden pertama sampai terakhir. Jawaban di sesuaikan dengan bobot *Skala Likert* kemudian di jumlahkan dan dicari nilai rata-ratanya. Data kemudian dianalisis berdasarkan dimensi kepuasan pasien ditinjau berdasarkan dari lima dimensi yang meliputi dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiviness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi empati (*Emphaty*), dimensi berwujud (*Tangible*):

a. *Kepuasan Dimensi Keandalan (Reliability)*

Tabel3. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

| No | Aspek | Skor | Kategori |
|-----------|---|------|------------|
| 1. | Informasi tentang cara pakai obat | 3,6 | Puas |
| 2. | Informasi tentang cara penyimpanan obat | 3,6 | Puas |
| 3. | Kejelasan dan penulisan aturan pemakaian etiket | 3,5 | Puas |
| 4. | Kejelasan petugas dalam memberikan obat yang tidak salah | 3,3 | Cukup puas |
| 5 | Waktu tunggu obat jadi <30 Menit dan Obat Racik <60 Menit | 3,4 | Cukup puas |
| Rata-Rata | | 3,5 | Puas |

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Pada tabel 3. Hasil kepuasan pasien Rawat Inap berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) hal tersebut dibuktikan dengan 5

item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 3,5 dikategorikan Puas. Skor 3,4-<4,2 (Marshelin, 2015) termasuk dalam kategori puas hal ini menunjukkan bahwa responden pasien rawat inap merasa puas terhadap keandalan pelayanan farmasi di instalasi rawat inap RSUD Brebes.

Pada aspek Informasi pada penggunaan obat, penyimpanan dan kejelasan menulis etiket dikategorikan sebagai Puas dikarenakan petugas melakukan dengan prosedur dengan baik termasuk dalam penulisan etiket dengan benar dan tulisannya dapat dibaca dengan baik serta pada penyimpanan obat. Penyimpanan obat yang baik sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Sedangkan pada aspek kejelasan petugas dalam memberikan obat yang tidak salah, dan waktu tunggu obat jadi <30 menit dan obat racik <60 menit dikategorikan sebagai Cukup puas hal ini dikarenakan keandalan dari petugas dalam melayani pasien masih belum baik seperti lama dalam meracik obat dan memberikannya kepada pasien.

Dalam penelitian ini kebutuhan pasien adalah kebutuhan untuk sembuh dari sakit yang dapat dicapai melalui diagnosis yang tepat dan pengobatan yang tepat juga. Dimensi *reliability* pelayanan rawat inap di RSUD Brebes ditunjukkan oleh prosedur Informasi Penggunaan obat, penyimpanan obat, kejelasan dan penulisan aturan pemakaian etiket, kejelasan dalam memberikan obat yang tidak salah kepada pasien dan waktu tunggu obat yang tidak lama. Dengan kata lain *reliability* berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan memuaskan.

Berdasarkan tabel 3.kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi keandalan, Menurut (Tjiptono, 2011) dinyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang telah disepakati. Pada Dimensi *Reliability* ada lima pertanyaan yaitu pada pertanyaan pertama kita ketahui bahwa sebuah rumah sakit dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat (Supranto, 2011).

Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100) diketahui bahwa *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Pelayanan terbaik pada pasien dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan peraturan atas pelayanan yang diterima pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Meilina, 2009) yang meneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil kepuasan rata-rata sebesar 3,87 hal ini menunjukkan pada tingkat kepuasan dimensi *Reliabilitasnya* adalah puas.

b. Kepuasan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Tabel 4. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

| No | Aspek | Skor | Kategori |
|-----------|--|------|------------|
| 1. | Menjawab pertanyaan dari pasien | 3,2 | Cukup Puas |
| 2. | Mengatasi setiap keluhan pasien dengan cepat dan tanggap | 3,4 | Puas |
| 3. | Berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di apotek | 3,3 | Cukup Puas |
| 4. | Ketanggapan petugas dalam mengganti obat apabila obat tersebut kosong dengan obat yang memiliki khasiat yang sama dengan obat tersebut | 3,5 | Puas |
| 5. | Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien | 3,5 | Puas |
| Rata-rata | | 3,4 | Puas |

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Pada table 4. Hasil kepuasan pasien Rawat Inap berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) hal tersebut dibuktikan dengan 5 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 3,4. Skor 2,6-<3,4 (Marshelin, 2014) yang termasuk dalam kategori puas. hal ini menunjukkan bahwa responden pasien Rawat Inap merasa puas terhadap ketanggapan pelayanan di Instalasi rawat inap terhadap Farmasi RSUD Brebes.

Pada aspek ketanggapan petugas dalam mengganti obat apabila obat tersebut kosong dengan obat yang memiliki khasiat yang

sama dengan obat tersebut, berkonsultasi dengan dokter ketika obat tidak tersedia di apotek, kemampuan memberikan informasi yang jelas dan dimengerti tentang resep atau obat yang diterima oleh pasien dan mengatasi setiap keluhan pasien dengan cepat dan tanggap dikategorikan sebagai Puas dikarenakan petugas tanggap dalam menangani keluhan dari pasien dan cepat mengganti obat yang memiliki khasiat yang sama dan berkonsultasi dengan dokter terlebih dahulu apabila obat tidak tersedia di apotek. serta dalam memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Sedangkan pada aspek menjawab pertanyaan dari pasien dikategorikan sebagai Cukup Puas hal ini dikarenakan petugas menjawab pertanyaan dari pasien dengan nada seperti orang marah sehingga pasien merasa enggan untuk bertanya banyak kepada petugas.

Dimensi *responsiveness* pelayanan rawat inap RSUD Brebes dalam penelitian ini ditunjukkan oleh ketanggapan dokter, kejelasan dalam pemberian informasi, ketanggapan petugas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan. Menurut penelitian Grey dan Ganey diketahui bahwa kepekaan terhadap pasien merupakan kunci bagi pasien dalam menentukan pilihan tempat pelayanan. Pasien akan memilih tempat pelayanan yang mempunyai staf yang peka terhadap masalah pasien, tanggap, terampil, dan mampu memberikan informasi secara terperinci.

Pada Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, system pelayanan yang tidak berbelitbelit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2002).

c. Kepuasan Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 5. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| No | Aspek | Skor | Kategori |
|-----------|---|------|------------|
| 1. | Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat | 3,5 | Puas |
| 2. | Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter | 3,4 | Cukup Puas |
| 3. | Pasien tak perlu menunggu lama untuk mengurus resep yang ingin ditebus di apotek | 3,2 | Cukup Puas |
| 4. | Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik | 3,0 | Cukup Puas |
| 5. | Tidak membedakan status sosial dalam memberikan pelayanan | 2,9 | Cukup Puas |
| Rata-Rata | | 3,0 | Cukup Puas |

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Pada tabel 5. Hasil kepuasan pasien Rawat Inap berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) hal tersebut dibuktikan dengan 5 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 3,2. Skor 3,4- <4,2 (Marshelin, 2014) termasuk dalam kategori Cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa responden pasien Rawat Inap merasa Cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dimensi jaminan ada 5 pertanyaan yang diberikan. Dalam penelitian ini ditunjukkan oleh para petugas dalam menyerahkan obat dengan baik sesuai dengan resep yang telah diambil oleh pasien, menjamin kondisi obat agar dapat diterima oleh pasien dalam kondisi baik serta tidak membedakan status sosial pasien dalam memberikan pelayanan.

Pada aspek Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat, Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter dikategorikan sebagai Puas. Hal ini dikarenakan Petugas melakukan semua dengan SOP yang tersedia pada rumah sakit. Sedangkan pada aspek Pasien tak perlu menunggu lama untuk mengurus resep yang ingin ditebus di apotek, Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik, Tidak membedakan status sosial dalam memberikan pelayanan dikategorikan sebagai Cukup Puas dikarenakan petugas sering memberikan pelayanan yang kurang baik seperti membedakan status sosial pasien sehingga terkadang mendapatkan perawatan yang tidak memadai seperti dalam pemberian obat tidak memakai plastik klip melainkan plastik biasa dan waktu tunggu untuk menebus obat juga sedikit lama.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkaitan

dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada para petugas kesehatan. Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015:9) jaminan merupakan perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Jaminan juga berarti karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.

Menurut parasuraman dkk (1998) dalam Khasanah dan Pertiwi (2010:19) jaminan adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan dalam penggunaan obat yang dianjurkan. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan melalui tingkat kesesuaian indikator dari kepercayaan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah indikator kebaikan hati, Hal tersebut juga dirasakan pasien mengenai jaminan kesehatan yang disediakan oleh RSUD Brebes sehingga pasien merasa Cukup Puas terhadap Pelayanan yang diberikan.

d. *Kepuasan Dimensi Empati (Empathy)*

Tabel 6. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

| No | Aspek | Skor | Kategori |
|-----------|---|------|------------|
| 1. | Pelayanan farmasi yang dengan sabar memberikan pelayanan | 2,9 | Cukup Puas |
| 2. | Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta | 3,2 | Cukup Puas |
| 3. | Tanggapan terhadap keluhan pasien | 3,0 | Cukup Puas |
| 4. | Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya | 2,9 | Cukup Puas |
| 5. | Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 2,9 | Cukup Puas |
| Rata-Rata | | 3,0 | Cukup Puas |

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Pada tabel 6. hasil kepuasan pasien umum berdasarkan dimensi empati (*Empathy*) hal tersebut dibuktikan dengan 5 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 3,2 Skor 3,4- <4,2 (Marshelin, 2014) termasuk dalam kategori

Cukup Puas terhadap empati pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes.

Pada Dimensi perhatian (*Emphaty*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien. Pada dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan (pasien) dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyelami perasaan pelanggan (pasien).

Pada aspek Pelayanan farmasi yang dengan sabar memberikan pelayanan, Tanggapan terhadap keluhan pasien dikategorikan sebagai Puas dikarenakan petugas sabar dalam menghadapi pasien yang cerewet serta selalu tanggap terhadap keluhan dari pasien. Sedangkan aspek Kemampuan petugas dalam memberikan informasi tanpa diminta, memberikan kesempatan dalam menyampaikan keluhan jika pelayanan yang diberikan dirasa kurang memuaskan dan meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan yang diberikan dikategorikan sebagai Cukup Puas dikarenakan terkadang petugas memberikan pelayanan dengan wajah yang jutek sehingga pasien ingin menyampaikan keluhan merasa tidak nyaman.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Khasanah dan Pertiwi (2010,119) empati yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

e. Kepuasan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tabel 7. Hasil Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

| No | Aspek | Skor | Kategori |
|-----------|--|------|----------|
| 1. | Tersedianya ruangan khusus untuk konsling tentang penggunaan obat tertentu | 4,0 | Puas |
| 2. | Pelayanan farmasi dengan ruang tunggu yang bersih, rapi, dan nyaman | 3,4 | Puas |
| 3. | Petugas yang berpakaian seragam, dan menggunakan tanda pengenal yang jelas dan rapi | 3,4 | Puas |
| 4. | Ruang tunggu di instalasi farmasi yang dilengkapi dengan tv, brosur obat, leaflet, dan spanduk | 3,5 | Puas |
| 5. | Petugas yang menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti | 3,5 | Puas |
| Rata-Rata | | 3,6 | Puas |

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Pada tabel 7. hasil kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi berwujud (*Tangible*) hal tersebut dibuktikan dengan 5 item pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa skor rata-rata sebesar 3,6 Skor 2,6-<3,4 (Marshelin, 2014) termasuk dalam kategori Puas terhadap dimensi berwujud pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Inap RSUD Brebes.

Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilai pelayanan (Depkes RI, 2004).

Pada semua aspek Dimensi berwujud atau bukti fisik pelayanan kefarmasian pada pasien DBD di instalasi rawat inap dalam penelitian ini yaitu ruangan bersih, petugas yang berpakaian seragam dan menggunakan tanda pengenal yang jelas, kenyamanan ruangan tunggu yang dilengkapi dengan tv, brosur obat, leaflet, dan spanduk, serta terdapat ruangan khusus konseling penggunaan obat tertentu dan penulisan aturan pakai yang mudah dimengerti. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan melalui tingkat kesesuaian. Responden beserta keluarga yang menjawab Puas terhadap bukti fisik atau dimensi berwujud ini.

Bukti fisik yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi, karena pelayanan merupakan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba, Sesuai menurut Soraya (2011). Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit harus memiliki ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang nyaman, teratur serta

bersih agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pada umumnya pasien yang dirawat juga akan merasa puas bila pihak pemberi layanan kesehatan sudah menyiapkan alat pemeriksaan dan pengobatan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Meilina, 2009). Berdasarkan lima dimensi juga didapatkan hasil dengan kategori cukup puas dengan skor rata-rata lebih tinggi yaitu 3,98.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Gambaran tingkat kepuasan pasien DBD terhadap mutu pelayanan Instalasi Farmasian di instalasi rawat inap di RSUD Brebes dapat disimpulkan bahwa pasien Rawat inap merasa puas pada dimensi Realibility, Responsiveness, Tangible. Sedangkan pada dimensi Assurance, Emphaty pasien rawat inap merasa Cukup Puas.

Pustaka

- [1]. Anggraeny, Cindy. 2013. “*Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.*” Keijikan Dan Manajemen Publik 1 (1) : 85-93.
- [2]. Ayu Putri Ariani, 2016. *Demam Berdarah Dangu.* Yogyakarta.
- [3]. Calyptra.(2013). *Profil Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Konsumen Apotek Di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal 2 Agustus.* Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 2(2).
- [4]. Departemen Kesehatan, RI.2009.”*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.*” Jakarta:Depkes RI.
- [5]. Depkes RI, 2004.”*Rencana Strategi Departemen Kesehatan.*” Jakarta: Depkes RI
- [6]. Depkes, RI. 2009. “*Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJKP) 2005-2025.*” Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [7]. Gunawan, Ketut Dan S. Pantja Djati 2011. “*Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien(Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Dikota Singaraja – Bali*” : Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan 13(1):32-39.
- [8]. Hidayati, Permata, dan Milla Fitri, 2016. “*Asuransi Konvensional Syari’ah & BPJS.*” Yogyakarta:Pramana Publishing.
- [9]. Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi, 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang*” Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- [10]. Marshelin, Amanda, Satibi-Satibi, Dan P.E. Wardani. 2015. “*Analisis Kinerja Dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Menggunakan Balance Scorecard.*” *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal Of Management And Pharmacypractice 5 (3): 164-171.*
- [11]. Mongkaren, Steffi. 2013. “*Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.*” Jurnal EMBA ; Jurnal Riset Ekonomi,, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 1 (4).
- [12]. Notoatmodjo, S, 2010, “*Metdologi Penelitian Kesehatan.*” Rineka Cipta, Jakarta.
- [13]. Novaryatin, Susi., Dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Tehadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo Jurnal Of Pharmacy, Volume I Issue May 2018, Page 22-26.* Universitas Muhammadiyah Palangkaraya:Palangkaraya.
- [14]. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.72 Tahun 2016. “*Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.*” Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- [15]. Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani, 2015. “*Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.*” Yogyakarta:Pustaka Baru Press
- [16]. Putri, Anik. 2018. “*Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di apotek Instalasi Farmasi RSUD Brebes.*” Tegal : Politeknik Harapan Bersama.
- [17]. Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha, 2013.”*Perilaku Konsumen Pendekatan*

- Praktis Disertasi: Himpunan Jurnal penelitian.*”Yogyakarta: Andi offset.
- [18].Satibi. 2017. *Manajemen Obat Di Rumah Sakit . 3.* Yogyakarta; Gadjah Mada University press.
- [19].Sugiyono, 2010.*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D.* Cetakan Ke 11; CV; Alfabeta.
- [20].Supranto, 2011.“*Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan.*” Jakarta: rineka cipta
- [21].Tjiptono, F & Chandra, G. “*Service, Quality & satisfaction.*”Yogyakarta : Penerbit Andi.