

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI DEPO FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ABDUL
WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA**

***LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES AT THE
OUTPATIENT PHARMACY DEPOSITS OF ABDUL WAHAB SJAHRANIE HOSPITAL,
SAMARINDA***

Joshua Onesimus Brilian¹, Habel Roy Sulo², Maria Floriana Ping³

¹Mahasiswa Farmasi, Stikes Dirgahayu Samarinda, Jalan Pasundan, Kalimantan Timur,
Samarinda, Indonesia

²Dosen Farmasi, Stikes Dirgahayu Samarinda, Jalan Pasundan, Kalimantan Timur, Samarinda,
Indonesia

³Dosen Keperawatan, Stikes Dirgahayu Samarinda, Jalan Pasundan, Kalimantan Timur,
Samarinda, Indonesia

Email : pingmariafloriana@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah unit bagian yang tidak bisa dipisahkan dari seluruh sistem pelayanan di rumah sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang terjangkau bagi setiap masyarakat dimana salah satunya pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian dapat diketahui melalui tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2022. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang diambil secara purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan cara menghitung persentase menggunakan rumus TKP. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien yang didapatkan adalah *tangibles* sangat puas (89%), *reliability* sangat puas (86%), *responsiveness* sangat puas (84%), *assurance* sangat puas (85%) dan *empathy* sangat puas (85%).

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Rumah Sakit, Pasien rawat jalan

ABSTRACT

Pharmaceutical Services in Hospitals is a unit that cannot be separated from the entire service system in hospitals that focuses on patient care, the provision of pharmaceutical preparations, medical devices, and Medical Consumables (BMHP) that are affordable for every community, one of which is pharmaceutical services. clinic. Pharmaceutical services can be identified through the satisfaction level of outpatients. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Abdul Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda. This study uses a questionnaire sheet which was carried out in July – August 2022. The sample used was outpatients who received services at the Pharmacy Installation of Abdul Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda, which were taken by purposive sampling. Data analysis was carried out by calculating the percentage using the TKP formula. The results of the analysis of patient satisfaction levels obtained are very satisfied tangibles (89%), very satisfied reliability (86%), very satisfied responsiveness (84%), very satisfied assurance (85%) and very satisfied empathy (85%).

Keywords: Level of satisfaction, Pharmaceutical Services, Hospitals, Outpatients

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes, 2016). Agar pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berfungsi secara efektif dan efisien, perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Dalam rangka mencapai pelayanan paripurna dalam setiap pelayanan rumah sakit diharapkan melakukan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Kepmenkes RI, 2008).

Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademis seseorang, tetapi oleh sikap, penampilan, efisiensi, dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Yuliani dkk., 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pertama dari standar rumah sakit dan ukuran kualitas pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan mempengaruhi kunjungan rumah sakit, dan sikap pegawai terhadap pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien, 3 dimana tuntutan kebutuhan pasien dan kualitas pelayanan akan meningkat dari waktu ke waktu (Noviyanti, 2020). Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Standar waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah ≤ 60 menit, dan standar waktu tunggu pelayanan resep obat jadi adalah ≤ 30 menit. Kecepatan pelayanan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dan dapat diukur melalui keramahan pegawai (Yaqin, 2017). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Penelitian Tiana dan Anna (2013), Analisis kepuasan pasien yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan metode *servqual* diperoleh nilai gap bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pasien tidak puas akan pelayanan farmasi. Nilai gap pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut keandalan (-0,48), daya tanggap (-0,43), empati (-0,33), berwujud (-0,31), dan kepastian (-0,24). Dari pemetaan dimensi kualitas pelayanan pada diagram kartesius menunjukkan bahwa dimensi kepastian dan berwujud berada pada kuadran B, dimensi keandalan, empati, dan daya tanggap berada pada kuadran C (Tiana & Anna, 2013).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Depo Rawat Jalan Farmasi Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

METODOLOGI

Alat dan Bahan

a. Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 26 dan kuesioner.

b. Bahan

Bahan berupa data sekunder diperoleh dari artikel, buku, ataupun jurnal berkaitan erat dengan kepuasan pasien

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu *non eksperimental* dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Umur

Berdasarkan kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda berdasarkan umur responden, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	71	18,7%
26 – 35 Tahun	150	39,5%
36 – 45 Tahun	83	21,8%
46 – 55 Tahun	56	14,7%
56 – 60 Tahun	20	5,3%

Berdasarkan hasil tabel diatas maka, dapat diketahui responden paling banyak berusia 26 – 35 tahun sejumlah 150 responden (39,5%) dan untuk usia 56 – 60 tahun sejumlah 20 responden (5,3%).

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda berdasarkan umur responden, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan jenis

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)	kelamin di RumahSakit Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda
Perempuan	270	71%	
Laki-laki	110	29%	
Total	380	100%	

Berdasarkan hasil tabel 1.2 maka, responden paling banyak berjenis kelamin perempuan sejumlah 270 orang (71%) dan laki-laki berjumlah 110 orang (29%).

c. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3 Hasil perhitungan persentase TKP pada dimensi *tangibles* (bukti fisik)

No.	Ukuran Deskriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi berpenampilan rapi saat memberikan obat	1.356	1.520	89%	Sangat puas
2.	Obat yang saya butuhkan selalu tersedia diapotek	1.323	1.520	87%	Sangat puas
3.	Lokasi instalasi farmasi mudah dijangkau	1.364	1.520	89%	Sangat puas
4.	Instalasi farmasi sudah memiliki peralatan dan teknologi modern (seperti <i>computer</i>)	1.386	1.520	91%	Sangat puas
5.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, gedung, dll) di instalasi farmasi sudah baik	1.363	1.520	86%	Sangat puas
Jumlah		6.792	7.600	89%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas, persentase yang didapat sejumlah 89% dengan klasifikasi yang diperoleh sangat puas.

d. *Reliability* (Keandalan)

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *reliability* (keandalan), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 1.4 Hasil perhitungan persentase TKP pada dimensi *reliability* (keandalan)

No.	Ukuran Deskriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Pelayanan di instalasi farmasi dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan	1.302	1.520	85%	Sangat puas
2.	Prosedur pelayanan di instalasi farmasi jelas	1.307	1.520	85%	Sangat puas

Jurnal Farmasi Etam

Vol. 4 No. 2 02 Desember 2024 : 2797 - 6696

3.	Petugas instalasi farmasi dalam memberikan informasi obat mudah dipahami oleh pasien	1.328	1.520	87%	Sangat puas
4.	Keterangan yang diberikan oleh karyawan di instalasi farmasi dapat dipercaya	1.341	1.520	88%	Sangat puas
5.	Petugas memberikan penjelasan tentang harga obat yang diterima	1.264	1.520	83%	Sangat puas
Jumlah		6.542	7.600	86%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, persentase yang didapat sejumlah 86% dengan klasifikasi yang diperoleh sangat puas.

Tabel 1.5 Hasil perhitungan persentase TKP pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Ukuran Dekriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Pasien tidak perlu menunggu lama untuk mengurus resep yang ingin ditebus di instalasi farmasi	1.203	1.520	79%	Puas
2.	Petugas di instalasi farmasi selalu membantu saya dengan senang hati	1.315	1.520	86%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi memberikan penjelasan secara pasti kapan obat akan diberikan	1.299	1.520	85%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi bersikap aktif dalam menggali informasi pengobatan	1.324	1.520	87%	Sangat puas
5.	Instalasi farmasi menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk atau ramai	1.294	1.520	85%	Sangat puas
Jumlah		6.435	7.600	84%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.1.5 diatas, persentase yang didapat sejumlah 84% dengan klasifikasi yang diperoleh sangat puas.

e. *Empathy* (Empati)

Telah dilakukan perhitungan persentase Tingkat Kepuasan Pasien (TKP) pada dimensi *Empathy* (Empati), hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1.7.

f. Uji Reliabilitas

Telah dilakukan uji *reliability* pada setiap kuesioner yang telah diujikan kepada setiap pasien, hasil yang diperoleh dapat di lihat pada tabel 1.9. Berdasarkan hasil tabel tersebut uji realibilitas, angka *Cronbach Alpha* yang di dapat $>0,6$. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dikatakan reliabel atau handal.

Tabel 1 6 Hasil perhitungan persentase TKP pada dimensi *Assurance* (Jaminan)

No.	Ukuran Deksriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pada pasien	1.232	1.520	81%	Sangat puas
2.	Saya yakin menerima obat yang benar	1.313	1.520	86%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya tentang obat	1.308	1.520	86%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi melakukan kontrol terhadap penggunaan obat saya	1.319	1.520	86%	Sangat puas
5.	Saya merasa aman jika obat saya diserahkan oleh apoteker	1.304	1.520	85%	Sangat puas
Jumlah		6.476	7.600	85%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 1.6 diatas, persentase yang didapat sejumlah 85% dengan klasifikasi yang diperoleh sangat puas.

g. Uji Validitas

Telah dilakukan uji validitas pada setiap kuesioner yang telah diujikan kepada setiap pasien, hasil yang diperoleh dapat di lihat pada tabel 1.9. Berdasarkan tersebut, r hasil dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Maka r tabel yang didapat sebesar 0,361 (n=30). Dari analisis data diatas, semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi dinyatakan valid.

Tabel 1.7 Hasil perhitungan persentase TKP pada dimensi *Empathy* (Empati)

No.	Ukuran Deskriptif	Skor diperoleh	Skor maksimal	Persentase	Klasifikasi
1.	Petugas di instalasi farmasi selalu mengerti kebutuhan pengobatan saya	1.264	1.520	83%	Sangat puas
2.	Petugas di instalasi farmasi berusaha memahami keluhan dari pasien	1.323	1.520	87%	Sangat puas
3.	Petugas di instalasi farmasi bersedia membantu dan memberi solusi pada permasalahan pengobatan saya	1.307	1.520	85%	Sangat puas
4.	Petugas di instalasi farmasi dengan senang hati mencarikan alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan	1.323	1.520	87%	Sangat puas
Jumlah		5.217	6.080	85%	Sangat puas

Berdasarkan tabel 1.7 diatas, persentase yang didapat sejumlah 85% dengan klasifikasi yang diperoleh sangat puas.

Tabel 1.8 Hasil uji *reliability*

Dimensi	Nilai Cronbach alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	0,627	Reliabel
<i>Reliability</i> (keandalan)	0,633	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,606	Reliabel
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,704	Reliabel
<i>Empathy</i> (empati)	0,722	Reliabel

(Keterangan: Kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach alpha >0,6).

Tabel 1.9 Hasil Uji Validitas

Dimensi		Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Pertanyaan 1	0,361	0,509	Valid
	Pertanyaan 2	0,361	0,725	Valid
	Pertanyaan 3	0,361	0,662	Valid
	Pertanyaan 4	0,361	0,518	Valid
	Pertanyaan 5	0,361	0,613	Valid
<i>Reliability</i> (keandalan)	Pertanyaan 6	0,361	0,584	Valid
	Pertanyaan 7	0,361	0,652	Valid
	Pertanyaan 8	0,361	0,609	Valid
	Pertanyaan 9	0,361	0,637	Valid
	Pertanyaan 10	0,361	0,615	Valid
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Pertanyaan 11	0,361	0,575	Valid
	Pertanyaan 12	0,361	0,555	Valid
	Pertanyaan 13	0,361	0,533	Valid
	Pertanyaan 14	0,361	0,568	Valid
	Pertanyaan 15	0,361	0,533	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	Pertanyaan 16	0,361	0,614	Valid
	Pertanyaan 17	0,361	0,702	Valid
	Pertanyaan 18	0,361	0,751	Valid
	Pertanyaan 19	0,361	0,647	Valid
	Pertanyaan 20	0,361	0,688	Valid
<i>Empathy</i> (empati)	Pertanyaan 21	0,361	0,821	Valid
	Pertanyaan 22	0,361	0,790	Valid
	Pertanyaan 23	0,361	0,821	Valid
	Pertanyaan 24	0,361	0,655	Valid

Pembahasan

Karakteristik Pasien

Penelitian ini melibatkan 380 responden Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda. Data diambil pada periode Juli 2022 – Agustus 2022 setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08.00 – 12.00 dan 13.00 – 17.00. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur dan jenis kelamin.

1. Umur

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjuk bahwa persentase tertinggi pada umur 17-25 tahun (39,5%) dan terendah pada umur 56-60 tahun (5,3%). Bersamaan dengan bertambahnya usia,

beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di umur 30-45 tahun. Umumnya, tubuh mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% per tahun (Umar, 2001).

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa dari 380 responden terdapat jumlah responden perempuan lebih banyak (71%) dari laki-laki (29%). Hal ini terlihat bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Heryanadi dkk, 2021).

Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui dan pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dia peroleh sama atau melebihi apa yang dia harapkan (Subekti, 2009). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 dimensi yaitu tingkat keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti nyata.

1. *Tangible* (bukti fisik)

Penampilan adalah kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien, meliputi penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih dan nyaman, dan kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan serta ketersediaan informasi tentang obat (Megasari, 2017). Berdasarkan tabel 4.1.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik rata-rata sebesar 89% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior.

2. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat (Bandu, Rumapea, & Kolondam, 2018). Kinerjanya harus sesuai dengan harapan pasien tanpa ada kesalahan. Tabel 4.1.4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan rata-rata sebesar 86% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

3. Daya tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan (Rakhmawati & Bismantara, 2020). Tabel 4.1.5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi daya tanggap rata-rata sebesar 84% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien.

4. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan petugas farmasi dalam keterampilan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya (Nufus, Prabandari, & Santoso, 2021). Tabel 4.1.6 di atas

menunjukkan bahwa atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan rata-rata sebesar 85% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Permenkes Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, bahwa salah satu Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).

5. Empati

Empati adalah kepedulian farmasi untuk memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial dan memahami kebutuhan pasien (Megasari, 2017). Tabel 4.1.7 di atas menunjukkan bahwa atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi empati rata-rata sebesar 85% yang artinya sangat puas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, bahwa Tenaga Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian depo rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahanie Samarinda menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar ada pada dimensi penampilan (*tangible*) 89%, dimensi jaminan dimensi keandalan (*reliability*) 86% (*assurance*) 85%, dimensi keandalan (*assurance*) 85%, dan dimensi empati (*emphaty*) 85%, sedangkan parameter kepuasaan terendah ada pada dimensi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 84%.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Sulastri, Rumapea, Patar, & Kolondam, Helly. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(55).
- Heryanadi, Crisnawati., Ergi Septi Hardian., dan Moh. Rizky Adriansyah. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS TNI AU DR. M. Salamun. *Cerdika : Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol. 1(12).
- Megasari, Elly. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri. *Java Health Jounal*, 4(2).
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nufus, Izzatun, Prabandari, Sari, & Santoso, Joko. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pagiyantem. *DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama*.

Jurnal Farmasi Etam

Vol. 4 No. 2 02 Desember 2024 : 2797 - 6696

Permenkes. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Rakhmawati, Elly, & Bismantara, Lintang. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri. *Java Health Journal*, 7(1).

Tiana, Riski Arys dan Anna Wahyuni Widayanti. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Umar, Marzuki. 2001. Bagaimana Awet Muda dan Panjang Usia?. Jakarta: Gema insani Press.

Yaqin, Achmad Ainul. 2017. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten tuban. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Yuliani, N. N., Sambara, J., dan Isran, H. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSIA di Kota Kupang Tahun 2015. 394–404.

Yuswantina, Richa., Niken D., Nadya R.R., dan Nita S. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*. Vol. 3. No. 2.