



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
PERIODE 2019**

ARTIKEL

Disusun Oleh:

Aqnan Janati

050217A016

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI
PERIODE 2019**

Disusun Oleh:

Aqnan Janati

050217A016

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Skripsi Program Studi Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo



Pembimbing Utama

**Nova Hasani Furdianti, S.Farm., M.Sc., Apt
NIDN.0611118401**

**ANALYSIS OF PATIEND SATISFACTION LEVELS OF
PHARMACEUTICAL SERVICES IN PANDAN ARANG BOYOLALI
PERIODE 2019**

Aqnan janati
Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo
Email : nan-aqnan.janati@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah suatu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dirumah sakit , sehingga setiap rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberi kesan yang baik kepada pasien. Meyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang bagi rumah sakit.

Tujuan: untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali

Metode : Desain penelitian ini analitik deskriptif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. . Kuesioner kepuasan dalam 5 dimensi digunakan untuk mengumpulkan data yang di analisis secara univariate menggunakan SPSS dan rumus Arikunto

Hasil :Tingkat kepuasan pasien Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Dimensi *Tangible* yang merasa puas adalah pernyataan petugas berpakaian yang rapi dan bersih (83%), dimensi *Reliability* pernyataan petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum 88,75% (puas), dimensi *Responsiveness* adalah pernyataan tersedia nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat 83,75% (puas) , dimensi *Assurance* adalah pernyataan obat yang diberikan terjamin kualitasnya 77,5% (puas), dimensi *Empaty* adalah pernyataan petugas memberkan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial 80,75% (puas).

Kesimpulan :Kepuasan pasien terhadap pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali adalah puas.

Kata kunci: Kepuasan , Instalasi Farmasi, Rawat Jalan

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an element that is used as a benchmark in assessing the quality of hospital services, so that every hospital can improve the quality of hospital services in order to give a good impression to patients. Providing good quality services is one of the strategies to achieve long-term success for the hospital.

Objective: To determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in outpatients at the Pandan Arang Boyolali Pharmacy Installation.

Method: The of this research was analytic descriptive with a sampling technique using accidental sampling with a total of 100 respondents. Satisfaction questionnaire in 5 dimensions is used to collect univariate data analysis using SPSS and Arikunto formula.

Results: Level of patient satisfaction Pharmaceutical installations at Pandan Arang Boyolali Regional Hospital Tangible dimensions that were satisfied were neat and cleand clerk statements (83%), Reliability dimensions of pharmacy staff statements serving friendly and smiling 88,75% (satisfied), Responsiveness dimension was statement that there is a queue number obtain drug services 83,75%(satisfied), Assurance dimension is a statement of the drug given guaranteed qualityof 77,5% (satisfied), Empaty dimensions is a statement of officers providing services to all patients without looking at social status 80,75%(satisfied).

Conclusion: Patient satisfaction with services in pandan arang boyolali rsud pharmaceutical installations is satisfied .

Keywords: Satisfaction, Pharmacy Installation,Out Patiend

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering kali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit,sehingga setiap rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberi kesanyang baik kepada pasien (Rizal, 2014). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Ramsaran dan Fodwar, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan . Kepuasan merupakan pengalaman pasien yang akan mengendap didalam ingatan pasien dan mempengaruhi tentang pelayan kesehatan dibidang farmasi (Khotler, 1994).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi kegiatan secara berkala. Monitoring merupakan kegiatan pemantauan terhadap pelayanan kefarmasian dan evaluasi merupakan proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian itu sendiri. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan memantau seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian mulai dari pelayanan resep sampai kepada pelayanan informasi obat kepada pasien sehingga diperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian(Rizal, 2014).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif untuk mencari hubungan antara variabel bebas dan terikat. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *accidental sampling*dengan jumlah 100 responden

HASIL dan PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validasi yang diperoleh dengan menggunakan data statistik untuk kuesioner kepuasan pasien dengan jumlah responden sebanyak 30 orang seluruh item dikatakan valid karena didapatkan nilai r hitung > r tabel, jadi seluruh item dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan butir *Alpha* item setiap butir variable dengan *Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing dimensi reliabel (Ghozali, 2011).

3. Karakteristik Responden

Karakteristik pasien yang dianalisis pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan (Tabel 4.2).

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

| Karakteristik | Sampel (N= 100) | |
|----------------------------|-----------------|---------------|
| | Frekuensi | Persentase(%) |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 45 | 45 |
| Perempuan | 55 | 55 |
| Sub total | 100 | 100 |
| Umur (Tahun) | | |
| 13-17 | 8 | 8 |
| 18-25 | 0 | 0 |
| 26-35 | 22 | 22 |
| 36-45 | 19 | 19 |
| 46-55 | 27 | 27 |
| 56-65 | 24 | 24 |
| Sub total | 100 | 100 |
| Pendidikan terakhir | | |
| SD | 29 | 29 |
| SMP | 26 | 26 |
| SMA | 34 | 34 |
| Diploma/ S1 | 11 | 11 |
| Sub total | 100 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar | 7 | 7 |
| Mahasiswa | 6 | 6 |
| IRT | 37 | 37 |
| Wiraswasta | 17 | 17 |
| Pegawai swasta | 5 | 5 |
| Pegawai negeri sipil | 0 | 0 |
| Lain-lain | 28 | 28 |
| Sub total | 100 | 100 |

Keterangan :

SD : Sekolah Dasar

SMP : Sekolah Menengah Pertama

SMA : Sekolah Menengah Atas

PNS : Pegawai Negeri Sipil

IRT : Ibu Rumah Tangga

Responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 55 (55 %) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 (45%). Prevalensi responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki. Menurut penelitian Rahmqvist (2011) laki-laki akan lebih cenderung merasa lebih puas dibandingkan dengan perempuan terhadap masalah pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden berdasarkan usia, yaitu usia 46-55 tahun sebanyak 27 orang (27%), berusia 56-65 tahun yaitu sebanyak 24 orang (24%), 36-45 tahun yaitu 19 orang (19%), 26-35 tahun yaitu sebanyak 22 orang (22 %), dan 13-17 tahun sebanyak 8 orang (8 %). Usia seseorang mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu karena semakin bertambahnya usia seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak (Prastika & Erviana, 2017).

Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir dikategorikan menjadi 4 yaitu SD, SMP, SMA, D3/S1. Paling banyak adalah pendidikan tinggi SMA sebanyak 34 orang (34%), selanjutnya SD sebanyak 29 orang (29%), SMP sebanyak 26 orang (26%), dan yang terakhir D3/S1 sebanyak 11 orang (11%). Tingkat pendidikan mempengaruhi pola pikir masing-masing dan itu dapat pula menjadi dasar pasien untuk menilai dan berpikir secara kritis termasuk tingkat kepuasan yang didapatkan (Yuniarta, 2011).

Karakteristik berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden yang bekerja sebagai IRT yaitu sebanyak 37 orang (37%), pelajar sebanyak 7 orang (7%), wiraswasta sebanyak 17 orang (17%), mahasiswa 6 orang (6%), pegawai swasta 5 orang (5%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 28 orang (28%). Pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pekerjaan mempengaruhi tingkat komunitas dimana mereka bergaul dan mendapat informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan (Anjaryani, 2009). Pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi kepuasan karena dengan mendapatkan pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang diatas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan pendapatan dan pekerjaan tersebut.

Analisis Kepuasan Pasien

Kategori persentase tingkat kepuasan pasien adalah jika $> 75\%$ dikategorikan puas, $56\%-75\%$ dikategorikan cukup puas, $40\%-55\%$ dikategorikan kurang puas dan $< 40\%$ dikategorikan tidak puas.

1. Kepuasan pasien pada dimensi *Tangible*

Hasil analisis kepuasan pada dimensi tangible, yang dilakukan pada 100 responden di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali, pada pernyataan apotek instalasi farmasi rawat jalan terlihat bersih dan rapi mendapatkan skor total sebesar 75,6 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas apotek berpakaian yang bersih dan rapi mendapatkan skor total sebesar 83%, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan terdapat vasilitas seperti TV, AC, atau tersedia brosur mendapatkan skor total sebesar 68,75%, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas. Dari ke tiga pernyataan

tersebut persentase tertinggi pada pernyataan petugas apotek berpakaian seragam yang bersih dan rapi dengan persentase sebesar 83% dan persentase terendah pada pernyataan terdapat vasilitas seperti TV, AC, atau tersedia brosur 68,75 %. Pada pernyataan tentang terdapatnya fasilitas seperti TV, AC, atau tersedianya brosur kurang mencukupi sehingga pasien kurang merasa puas ketika tidak adanya media penghibur saat menunggu antrian obat .

Leonard (2012) menyatakan bahwa variabel *tangible*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $< 0,05$. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maharani (2016) yang menyatakan variabel *tangible* juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$. Hasil dari rata-rata persentase dimensi *tangible* pasien merasa puas dengan nilai persentase sebesar 76,08 % .

4.2 Kepuasan Pada Dimensi *Tangible*

| No | Pernyataan | Jumlah Responden | | | | Skor kepuasan (%) |
|----|--|------------------|--------|--------------|---------------------|-------------------|
| | | Sangat Setuju | Sejutu | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju | |
| 1. | Apotek instalasi farmasi rawatjalah terlihat bersih dan rapi | 7 | 92 | 1 | 0 | 76,5 |
| 2. | Petugas apotek berpakaian seragam yang bersih dan rapi | 32 | 68 | 0 | 0 | 83 |
| 3 | Terdapat fasilitas seperti TV, AC, atau tersedia brosur | 2 | 71 | 27 | 0 | 68,75 |

2. Kepuasan pasien pada dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Supranto, 2011).

4.3 Kepuasan Pada Dimensi *Reliability*

| No | Pernyataan | Jumlah Responden | | | | Skor kepuasan (%) |
|----|---|------------------|--------|--------------|---------------------|-------------------|
| | | Sangat setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju | |
| 1. | Petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum | 56 | 43 | 1 | 0 | 88,75 |
| 2. | Petugas farmasi selalu siap membantu | 16 | 83 | 1 | 0 | 78,75 |
| 3 | Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit – belit | 5 | 93 | 2 | 0 | 75,75 |
| 4 | Alur pelayanan farmasi rawatjalah tidak rumit | 2 | 95 | 3 | 0 | 74,75 |

Berdasarkan dimensi *reliability*, hasil dari penelitian pada 100 responden di instalasi farmasi Rumah Sakit RSUD Pandan Arang Boyolali, pada pernyataan petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum mendapatkan skor total sebesar 88,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas farmasi selalu siap membantu mendapatkan skor total sebesar 78,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit mendapatkan

skor total sebesar 75,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan alur pelayanan farmasi rawat jalan tidak rumit mendapatkan skor total sebesar 74,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas. Dari ke empat pernyataan tersebut persentase tertinggi pada pernyataan petugas farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum dengan persentase sebesar 88,75% dan persentase terendah pada pernyataan alur pelayanan farmasi rawat jalan tidak rumit 74,75 %. Pada pernyataan 4 tentang alur pelayanan farmasi rawat jalan tidak rumit pasien merasa cukup puas, tetapi sebagian dari responden merasa rumit dalam hal pelayanan pada rawat jalan lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan kefarmasian.

Leonard (2012) menyatakan bahwa variabel *reliability*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan < 0,05. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maharani (2016) yang menyatakan variabel *reliability* juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,008 < 0,05. Hasil penelitian dari dimensi ini pasien dinyatakan puas dengan rata-rata persentase sebesar 87 %. Pelayanan kesehatan yang sesuai yaitu adanya kompetensi petugas dalam pengetahuan ataupun informasi yang ada akan pelayanan yang ada, sehingga pasien yang telah mendapatkan pelayanan akan merasa puas terhadap informasi yang diberikan (Yunita, 2013).

3. Kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness*

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu atau memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang terdiri dari kesiagapan tenaga kerja dalam melayani konsumen (Supranto, 2011).

4.4 Kepuasan Pada Dimensi *Responsiveness*

| No | Pernyataan | Jumlah Responden | | | | Skor kepuasan (%) |
|----|---|------------------|--------|--------------|---------------------|-------------------|
| | | Sangat Setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat tidak Setuju | |
| 1. | Petugas cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi pasien | 7 | 92 | 1 | 0 | 76,5 |
| 2. | Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien | 3 | 96 | 1 | 0 | 75,5 |
| 3 | Pasien mendapat informasi tentang resep obat tanpa diminta | 6 | 93 | 1 | 0 | 76,25 |
| 4 | Tersedia nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan obat | 2 | 71 | 27 | 0 | 83,75 |

Berdasarkan dimensi *responsiveness*, hasil dari penelitian pada 100 responden di instalasi farmasi Rumah Sakit RSUD Pandan Arang Boyolali, pada pernyataan petugas cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi pasien mendapatkan skor total sebesar 76,5 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien

mendapatkan skor total sebesar 75,5 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan pasien mendapat informasi tanpa resep yang diminta mendapatkan skor total sebesar 76,25 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan tersedia nomor antrian untuk mendapat obat mendapatkan skor total sebesar 83,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Dari ke empat pernyataan tersebut persentase tertinggi pada pernyataan tersedia nomor antrian untuk mendapatkan obat dengan persentase sebesar 83,75% dan persentase terendah pada pernyataan petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien 75.5 %. Pada pernyataan 2 & 3 tentang petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien dan pasien mendapat informasi tentang resep obat tanpa diminta.

Pada penelitian Leonard (2012) yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan < 0,05. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maharani (2016) yang menyatakan variabel *reliability* juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,019 < 0,05. Hasil penelitian dari dimensi ini pasien dinyatakan puas dengan rata-rata persentase sebesar 78% .

4. Kepuasan pasien pada dimensi *Assurance*

Assurance (jaminan) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan (Supranto, 2011).

4.5 Kepuasan Pada Dimensi *Assurance*

| No | Per nyataan | Jumlah Responden | | | | Skor kepuasan (%) |
|----|--|------------------|--------|--------------|---------------------|-------------------|
| | | Sangat Setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju | |
| 1. | Obat yang diberi terjamin kualitasnya | 11 | 88 | 1 | 0 | 77,5 |
| 2. | Obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diminta | 4 | 96 | 0 | 0 | 76 |
| 3 | Petugas memastikan pasien mengerti tentang penjelasan yang diberikan | 0 | 99 | 1 | 0 | 74,75 |
| 4 | Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat | 1 | 67 | 32 | 0 | 67,25 |

Berdasarkan dimensi *assurance*, hasil dari penelitian pada 100 responden di instalasi farmasi Rumah Sakit RSUD Pandan Arang Boyolali, pada pernyataan obat yang diberikan terjamin kualitasnya mendapatkan skor total sebesar 77,5 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas . Pada pernyataan obat yang diberikan sesuai dengan resep yang diminta mendapatkan skor total sebesar 76, %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas memastikan pasien mengerti tentang penjelasan mendapatkan skor total sebesar 74,75 %, berdasarkan nilai interval

kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas. Pada pernyataan petugas farmasi memberikan informasi tentang efek samping obat mendapatkan skor total sebesar 67,25 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas . Dari ke empat pernyataan tersebut persentase tertinggi pada pernyataan obat yang diberi terjamin kualitasnya dengan persentase sebesar 77,5 % dan persentase terendah pada pernyataan petugas farmasi memberikan informasi tentang efek samping obat 67,25 %. Pada pernyataan 4 tentang petugas farmasi memberikan informasi tentang efek samping obat pasien merasa cukup puas karena pelayanan yang ada diinstalasi tempat pengambilan obat tersebut jarang memberikan informasi tentang efek samping obat sehingga pasien marasa cukup puas terhadap pelayanan sebaiknya petugas pelayanan farmasi lebih memberikan pengertian kepada pasien tentang efek samping obat karena tidak semua obat harus dijelaskan tentang efek sampingnya, agar pasien tidak takut untuk mengkonsimsi obat.

Pada penelitian Supartiningsih (2016) menyatakan bahwa variabel assurance, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maharani (2016) yang menyatakan variabel assurance juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ hasil dari persentase assurance pasien cukup puas dengan rata-rata nilai persentase 73,87 %.

5. Kepuasan pasien pada dimensi *Emphaty*

Dimensi empati (*emphaty*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memahi masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, tidak pilih-pilih terhadap memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien (Supranto,2011).

4.6 Kepuasan Pada Dimensi *Empaty*

| No | Pernyataan | | | | | Skor Kepuasan (%) |
|----|--|---------------|--------|--------------|---------------------|-------------------|
| | | Sangat Setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju | |
| 1. | Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya | 2 | 95 | 3 | 0 | 74,75 |
| 2. | Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status soaial | 23 | 77 | 0 | 0 | 80,75 |
| 3 | Petugas farmasi mampu berkomunikasi baik dengan pasien | 7 | 92 | 1 | 0 | 76,5 |
| 4 | Petugas farmasi memahami keperluan pasien | 2 | 96 | 2 | 0 | 75 |

Berdasarkan dimensi *emphaty*, hasil dari penelitian pada 100 responden di RSUD Boyolali, pada pernyataan petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya mendapatkan skor total sebesar 74,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas. Pada pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tampa memandang status sosial mendapatkan skor

total sebesar 80,75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas farmasi mampu berkomunikasi baik dengan pasien mendapatkan skor total sebesar 76,5 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria puas. Pada pernyataan petugas farmasi memahami keperluan pasien mendapatkan skor total sebesar 75 %, berdasarkan nilai interval kepuasan masuk dalam kriteria cukup puas. Dari ke empat pernyataan tersebut persentase tertinggi pada pernyataan petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dengan persentase 80,75% dan persentase terendah pada pernyataan petugas memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya 74.75 %. Pernyataan tentang petugas memberikan perhatian terhadap keluhan yang di hadapi pasien dan keluarganya pasien merasa cukup puas karena kurangnya perhatian petugas terhadap kondisi pasien sehingga merasa cukup puas sebaiknya petugas lebih memerhatikan keluhan pasien sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian Supartiningsih (2016) menyatakan bahwa variabel *emphaty*, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maharani (2016) yang menyatakan variabel *emphaty* juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,169 < 0.05$.

Pelayanan kesehatan yang sesuai yaitu pelayanan yang mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien dan mengerti akan hak pasien untuk tidak membedakan antara pasien dengan pasien lainnya (Yunita,2013). Hasil dari persentase dimensi *emphaty* pasien merasa cukup puas dengan nilai persentase yaitu 75 %.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Pandan Arang Boyolali termasuk dalam kategori puas . Pernyataan responden terhadap kelima dimensi yaitu dimensi *tangible* merasa puas dengan persentase 76,08 %, dimensi *reliability*, merasa puas (79%) dimensi *responsiveness*, merasa puas (78%) dimensi *assurance*, merasa puas (76,87%) dan dimensi *emphaty* termasuk dalam kategori cukup puas dengan nilai persentase 75%.

SARAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali diharapkan, agar lebih meningkatkan pelayanannya pada pasien . .

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike Diah.(2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tegurejo Semarang. Tesis Semarang: UNDIP. Diakses maret 2012
- Ghozali, I.,(2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20; *in book*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Leonart, G . (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elin Kab.Toraja Utara*. Universitas Hasanudin, Makassar.
- Maharani, Dyah . dkk (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Badan Luwuk Kabupaten Banggai Regency*. Universitas Tadulako, Palu, Indonesia .
- Rahmqvist, M. (2011). Patient Satisfaction In Relation to Age, Health Status and Other Background Factors: A Model For Comparisons of Care Units. *International Journal Of Quality in Health Care* 13 (5) : 385-390.
- Rizal,M.,(2014).*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013*,Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Supartiningsih, S.(2016). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*.
- Supranto , J.(2011). *Statistik Teori & Aplikasi Perilaku Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.
- YUNITA, P. (2013). *ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA KERJA BERDASARKAN BEBAN KERJA NYATA DENGAN METODE WORDLOAD INDICATOR STAFFING NEEDS (WISN) DI INSTALASI RUMAH SAKIT TUGU IBU*. UNIVERSITAS INDONESIA JAKARTA