



## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN EKSEKUTIF RUMAH SAKIT X PERIODE JANUARI – FEBUARI 2024

Mohamad Rayhan AL Fatir <sup>1)</sup>; Milda Rianty Lakoan <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> [Mohammadrayhan02003@gmail.com](mailto:Mohammadrayhan02003@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina

<sup>2)</sup> [mildarianty@gmail.com](mailto:mildarianty@gmail.com), Institut Kesehatan Hermina

### Abstract

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what they feel. The purpose of this research is to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Outpatient Executive Pharmacy Installation at "X" Period January – February 2024. Based on 5 dimensions of satisfaction, namely the tangible dimension (Tangible), the dimension of reliability (Reliability), the dimension of responsiveness (Responsiveness), the dimension of guarantee (Assurance), and the dimension of empathy (Empaty). This type of research is quantitative descriptive. The sample in this study is patients who are treated in the Executive Pharmacy Installation of Hospital "X" that meets the inclusion criteria for 70 respondents. The results of the research on patient satisfaction are based on 5 dimensions, namely the tangible dimension is in the satisfied category (88%), the reliability dimension is in the satisfied category (79.64%), the responsiveness dimension is in the satisfied category (80%), the guarantee dimension (Assurance) is in the satisfied category (86.19%), the empathy dimension (Empaty) is in the satisfied category (83.57%). Where patients feel satisfied with an average percentage of 83.48%.*

**Keywords:** Drug Information Service, Hospital, Patient Satisfaction

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Rawat Jalan Eksekutif Sakit "X" Bulan Januari – Februari 2024. Berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu dimensi berwujud (Tangible), dimensi kehandalan (Reliability), dimensi ketanggapan (Responsiveness), dimensi jaminan (Assurance), dan dimensi empati (Empaty). Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Instalasi Farmasi Eksekutif Rumah Sakit "X" yang memenuhi kriteria inklusi terhadap 70 responden. Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (tangible) berada kategori puas (88%), dimensi kehandalan (Reliability) berada kategori puas (79,64%), dimensi daya tanggap (Responsiveness) berada kategori puas (80%), dimensi jaminan (Assurance) berada kategori puas (86,19%), dimensi empati (Empaty) berada kategori puas (83,57%). Dimana pasien merasa puas dengan rata – rata persentase 83,48%.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Rumah Sakit

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas perawatan kesehatan yang menyediakan perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Tentang & Sakit, 2016). Salah satu layanan utama yang dibutuhkan pasien di rumah sakit adalah pelayanan farmasi. Pemberian informasi obat merupakan salah satu bidang kefarmasian yang perlu di perhatikan. Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) memberikan informasi obat kepada pasien untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pengobatan yang mereka terima. Sehingga meningkatkan kesadaran pasien akan pengobatan yang efektif. Adapun fungsi Pelayanan Informasi Obat (PIO) agar pasien memahami tentang terapi yang diperoleh, dengan begitu dapat meningkatkan kesadaran pasien akan kepatuhan minum obat.(Andriana, 2018).

Beberapa aspek dalam PIO yaitu meliputi cara pakai obat tersebut, penyimpanan, rute pemberian, dan waktu pemberian. Kepuasan pasien dari sisi tangible (fasilitas) berhubungan dengan kepuasan fasilitas dan penilaian kualitas pelayanan, kegiatan yang dilakukan yaitu



membuat poster, buletin, leaflet, label obat, majalah dan lain lain. Kepuasan pasien dari sisi reliability (kehandalan) dilihat dari kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien dari sisi reliability (kehandalan) dilihat dari kemampuan tenaga vokasi farmasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan mereka, dan dapat mengecewakan jika tidak sesuai harapan. Ketanggapan, atau kemampuan tenaga vokasi farmasi untuk melayani pasien dengan cepat dan tepat, adalah ukuran sebuah kepuasan pasien. Ketika kebutuhan, keinginan, atau antisipasi terpenuhi, maka kepuasan akan muncul. (Andriana, 2018). Kepuasan pasien dari sisi assurance (jaminan) yaitu Petugas tidak memberikan obat yang rusak atau kedaluwarsa, menjamin kualitas obat, memverifikasi identitas penerima, dan memvalidasi penjelasan yang diberikan. Kepuasan pasien dari sisi empati (empati) Petugas mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi dengan cara yang sopan, dan menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh pasien. (Nendya Nawang Sari, 2021).

Kepuasan pasien di definisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan banyak pengunjung. Banyak nya rumah sakit yg tersedia meningkat persaingan yang cukup ketat, maka setiap rumah sakit harus menampilkan mutu rumah sakit yg baik sehingga pasien banyak yang datang berobat terutama dalam hal pemberian informasi obat terkait pelayanan akhir di rumah sakit (Aryani & Firmansyah, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Diza Fathamira Hamzah dkk (2018) membahas mengenai survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh RSUD Langsa tahun 2018 di Instalasi Farmasi adalah sebesar 71,8% dikarenakan tingginya mutu pelayanan kefarmasian dimana hal ini hampir mencapai target yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yaitu 80%. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah "X" bulan Januari-Februari 2024.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang mendeskripsikan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X".

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" dan waktu dilaksanakan pada bulan Januari - Februari 2024.

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" bulan Januari - Februari 2024. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini 14.141 responden. Pada bulan Januari 6.233 responden sedangkan bulan Februari 7.908 responden adalah semua pasien yang berobat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah "X". Sampel dalam penelitian ini 70 responden adalah pasien yang berobat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" yang memenuhi kriteria inklusi.

Adapun kriteria sampel yang dapat di bedakan menjadi dua bagian yaitu, kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Kriteria inklusi



- a. Pasien/keluarga pasien yang berobat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Hermina "X".
  - b. Pasien dewasa usia 19-44 tahun yang mendapatkan pelayanan (RI, 2019).
  - c. Pasien yang bersedia terlibat dalam penelitian.
  - d. Pasien yang menebus resep dan mendapatkan obat.
2. Kriteria eksklusi
- a. Pasien tidak mengisi kuesioner dengan lengkap
  - b. Pasien tidak bersedia mengisi kuesioner.
  - c. Pasien yang tidak menebus resep/mendapatkan obat.

### Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pasien Eksekutif di Instalasi Farmasi Rumah Sakit "X". Persentase untuk menghitung jawaban responden dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala Guttman jika puas diberi skor 1, dan tidak puas di beri skor 0 (Yantoaisyah et al., 2021). Data yang sudah diperoleh akan dianalisa untuk menentukan persentase jawaban dari tiap pertanyaan kuesioner dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Yantoaisyah et al., 2021) :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P = Presentase (%)

f = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

n = Jumlah responden.

### Analisis Data

*Statistical Product and Services Solution* (SPSS) merupakan pengolahan data yang digunakan untuk berbagai keperluan mulai dari bisnis, riset internal serta penelitian. Pada proses penggunaan SPSS versi 27 memiliki variasi yang berbeda-beda sesuai dengan keperluan dan tingkat analisis yang di butuhkan (Ghozali, 2018). Lima faktor-keandalan, kepastian, daya tanggap, empati, dan bukti nyata-digunakan untuk mengukur kualitas layanan informasi obat. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk melakukan perhitungan sekaligus menerapkan uji validitas dan reliabilitas.

### Uji Validitas

Merupakan prosedur untuk memastikan kuesioner yang di pakai untuk mengukur variable penelitian apakah valid atau tidak (YANTI NOVI, 2019). Untuk mengetahui validitas suatu kuesioner maka perlu di uji dengan alat ukur yang di rancang dalam bentuk kuisisioner yang benar-benar dapat menjalankan fungsinya.(IRWAN, 2022) Uji validitas dilakukan kepada 30 pasien(Amalia et al., 2022), dan menggunakan *product moment pearson* dengan perangkat computer program SPSS.

### Uji Reliabilitas

Merupakan uji yang merujuk kepada konsistensi persentase yang di capai saat penelitian dilakukan berulang-ulang (YANTI NOVI, 2019). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpa Cronbach* dengan bantuan program software *Statistical Product and Services Solution* (SPSS) versi 27.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik yang terlibat dalam penelitian ini yang di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan pengambilan data di bulan Januari-Februari 2024.



**Tabel 1. Jumlah Responden**

Bulan	Jumlah Responden	Persentase(%)
Januari	50	71,43
Febuari	20	28,57
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data diatas terkumpul 70 responden yang terdiri dari bulan Januari sebanyak 50 responden dan dibulan Febuari sebanyak 20 responden.

#### **Karakteristik Berdasarkan Usia**

**Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase(%)
19-25	17	24,29
26-32	29	41,43
33-39	14	20
40-46	10	14,28
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.2.1 menunjukkan responden terbanyak ada pada rentang usia dewasa yaitu (19-44) tahun sebesar 100%. Data yang terkumpul dari 70 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" berdasarkan kelompok, kelompok pertama dengan rentang usia 19-25 tahun, kelompok kedua dengan rentang usia 26-32 tahun, kelompok ketiga dengan rentang usia 33-39 tahun sedangkan kelompok keempat dengan rentang usia 40-46 tahun. Responden terbanyak ada pada rentang usia yaitu (26-32) tahun sebesar 41,43. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Anggun Dwi Wilujeng dkk yang menunjukkan bahwa responden umur (26-35) 61 responden berkunjung di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapenjen (Wilujeng, n.d.).

#### **Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
Laki-Laki	34	48,57
Perempuan	36	51,43
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" terdapat jenis kelamin yang tertinggi adalah kelamin perempuan yaitu sebanyak 36 orang (51,43%), dan pasien jenis kelamin laki-laki sebanyak yaitu 34 orang (48,57%). Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Medi Andriani dkk (2021) yang menunjukkan bahwa responden perempuan yaitu 208 orang (55,02%) dibandingkan responden laki-laki yaitu 170 orang (44,97%) di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun.(Andriani et al., 2022).

#### **Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

**Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

Jenis Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase(%)
S1/S2	17	24,29
SMA/SMK	43	61,43
SMP	10	14,28
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: data diolah



Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" berdasarkan tingkat pendidikan. Pasien tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 61,43%, pasien tingkat pendidikan S1/S2 sebesar 24,29%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Humaira Fadhilah dkk (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu SMA/SMK sebesar 53% di Rumah Sakit Bhineka Bhakti Husada.(Fadhilah et al., 2020).

#### Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase(%)
PNS	17	24,29
Wiraswasta	28	40,00
Pegawai Swasta	15	21,42
Ibu Rumah Tangga	10	14,29
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" berdasarkan pekerjaan bahwa responden sebagai PNS sebanyak 24,29%, sebagai pegawai swasta sebanyak 21,42% sebagai wiraswasta sebanyak 40,00 %, dan sebagai ibu rumah tangga sebesar 14,29%. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Medi Andriani dkk (2021) menunjukkan bahwa responden terbanyak yaitu pekerjaan wiraswasta sebesar (46,29%) di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun (Andriani et al., 2022).

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas kuesioner tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat terdiri 12 pertanyaan.

**Tabel 6. Tabel Hasil Uji Validitas Tentang Kepuasan Pasien**

Pertanyaan	Nilai r hitung	R table	Hasil
P1	0,627	0,361	Valid
P2	0,754	0,361	Valid
P3	0,649	0,361	Valid
P4	0,754	0,361	Valid
P5	0,649	0,361	Valid
P6	0,754	0,361	Valid
P7	0,727	0,361	Valid
P8	0,627	0,361	Valid
P9	0,540	0,361	Valid
P10	0,647	0,361	Valid
P11	0,842	0,361	Valid
P12	0,727	0,361	Valid

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil dari tabel validitas di atas menunjukkan bahwa pertanyaan yang di gunakan dalam kuesioner sudah valid karena nilai r hitung > dari r tabel Dimana nilai r tabel yaitu 0,361. Hal ini serupa dengan penelitian Trikhanah (2019) di katakan valid apabila r hitung > r table (Trikhanah, 2019).



### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas kuesoner tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat.

**Tabel 7 Hasil Uji Reabilitas Tentang Kepuasan Pasien**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,765	13

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil dari nilai tabel reliabilitas di atas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitasnya yaitu 0,765, hasil ini berarti telah memenuhi persyaratan nilai Cronbach's alpha dimana persyaratan dari nilai Cronbach's alpha > 0,6. Hal ini serupa dengan penelitian Trikhanah (2019) di katakan *reablie* apabila nilai *alpa Cronbach* > 0,6(Trikhanah, 2019).

### Hasil Kepuasan Pelayanan Informasi Obat

Kepuasan pasien berdasarkan pada 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Empati*).

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud

**Tabel 8. Dimensi Berwujud**

Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
	Puas	Hasil (%)	Tidak Puas	Hasil (%)
Tersedia poster untuk upaya penyuluhan kesehatan	63	90	7	10
Petugas berpenampilan rapih dan sopan	60	85,71	10	14,29
<b>Rata – Rata</b>		<b>87,85%</b>		<b>12,15%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden terdiri dari dua pernyataan di antaranya pernyataan pertama mengenai tersedianya poster untuk upaya penyuluhan kesahatan mendapatkan persentase 90% kategori puas, sebagian responden merasa tidak puas dengan persentase 10% kategori tidak puas. Sedangkan pertanyaan kedua mengenai petugas berpenampilan rapi dan sopan mendapatkan persentase 85,71% kategori puas dan dikatakan 14,29% katagori tidak puas. Sebagian responden merasa tidak puas, hal ini di karenakan penampilan pada petugas kurang atau masih ada yang terlihat tidak rapih dan sopan. Hasil rata-rata pada dimensi berwujud mendapatkan persentase 87,85% termasuk dalam katagori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Muh. Anwar Hafid (2015) yang sebagian responden mengatakan puas atas layanan yang di berikan RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa (Hafid, 2014).

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

**Tabel 9. Dimensi Kehandalan**

Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
	Puas	Hasil (%)	Tidak Puas	Hasil (%)
Petugas memberikan informasi rute pemberian obat kepada pasien	50	71,43	20	28,57
Petugas memberikan informasi mengenai	59	84,29	11	15,71



indikasi, dosis dan waktu pemberian				
Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	61	87,14	9	12,86
Petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat	53	75,71	17	24,29
<b>Rata – Rata</b>		<b>79,64%</b>		<b>20,36%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden terdiri dari empat pernyataan di antaranya pernyataan pertama mengenai petugas memberikan informasi rute pemberian obat kepada pasien mendapatkan persentase 71,43% kategori puas, sebagian responden merasa tidak puas dengan persentase 28,57%, hal ini di karenakan banyaknya pasien sehingga petugas mungkin tidak sempat memberikan rute pemberian obat secara lengkap. Rute pemberian obat harus diketahui pasien karna rute pemberian obat dapat mempengaruhi efek penyembuhan suatu penyakit. Pernyataan kedua petugas memberikan informasi mengenai indikasi, dosis dan waktu pemberian mendapatkan persentase 84,29% kategori puas. Sebagian responden merasa tidak puas dengan persentase 15,71%, hal ini bisa di sebabkan karena banyaknya pasien sehingga petugas tidak memberikan informasi secara lengkap.

Pernyataan ke tiga petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat mendapatkan persentase 87,14% kategori puas dan sebagian responden merasa tidak puas dengan persentase 12,86% kategori tidak puas. Hal ini bisa di sebabkan karena banyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi secara akurat dan lengkap. Pernyataan keempat petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat mendapatkan persentase 75,71% kategori puas. Sebagian responden merasa tidak puas mendapatkan persentase 24,29%, hal ini di karenakan banyaknya pasien sehingga petugas tidak memberika informasi mengenai efek samping obat secara lengkap dan akurat. Pentingnya pemberian informasi mengenai efek samping obat untuk membantu pasien supaya lebih waspada terhadap potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang di konsumsi. Dari hasil rata-rata pada dimensi kehandalan mendapatkan persentase 79,64% termasuk dalam kategori puas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Muh. Anwar Hafid (2014) yang puas terhadap kemampuan petugas memberikan informasi kepada pasien di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa (Hafid, 2014).

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

**Tabel 10. Daya Tanggap**

Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
	Puas	Hasil (%)	Tidak Puas	Hasil (%)
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	56	80	14	20
<b>Rata – Rata</b>		<b>80%</b>		<b>20%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden terdiri dari satu pernyataan yaitu pernyataan mengenai petugas memberikan pelayanan dengan cepat mendapatkan persentase 80% kategori puas, sebagian responden merasa tidak puas dengan persentase 20%, Hal ini disebabkan oleh pelayanan obat yang lama dapat membuat pasien tidak nyaman saat menunggu, yang membuat pasien tidak senang. Dari hasil rata-rata pada dimensi daya tanggap mendapatkan persentase 80% termasuk dalam kategori puas dan hasil rata-rata yang tidak puas mendapatkan persentase 20%. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Muh. Anwar Hafid



(2014) pasien merasa puas atas pelayanan cepat RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa (Hafid, 2014).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan**

**Tabel 11. Jaminan**

Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
	Puas	Hasil (%)	Tidak Puas	Hasil (%)
Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	64	91,43	6	8,57
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	57	81,43	13	18,57
Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	60	85,71	10	14,29
<b>Rata – Rata</b>		<b>86,19%</b>		<b>18,81%</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden terdiri dari tiga pernyataan antara nya pernyataan pertama mengenai petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien mendapatkan persentase 91,43% kategori puas. Beberapa responden merasa tidak puas mendapatkan persentase 8,57%, Hal ini disebabkan oleh banyak nya pasien, yang memaksa petugas untuk memberikan informasi dengan cepat dan tidak mengulangnya. Pernyataan kedua yaitu pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah di mengerti mendapat persentase 81,43% kategori puas, sedangkan responden yang tidak merasa puas mendapatkan persentase 18,57%. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan merupakan suatu keharusan yang dilakukan petugas sebagai sikap perhatian dan ketulusan yang dapat memberikan nilai lebih pada kualitas pelayanan. Pernyataan ketiga mengenai petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak mendapatkan persentase 85,71% kategori puas, sedangkan kategori tidak puas mendapatkan persentase 14,29%, hal ini di karenakan Karena setiap pasien memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, mungkin akan sulit bagi mereka yang memiliki pengetahuan yang kurang untuk memahami informasi yang diberikan oleh petugas. Dari hasil rata-rata pada dimensi jaminan mendapatkan persentase 86,19% kategori puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Olga dkk (2023) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang terpercaya, kompetensi di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (Casmira et al., 2023).

**Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati**

**Tabel 12. Dimensi Empati**

Daftar Pernyataan	Tingkat Kepuasan			
	Puas	Hasil (%)	Tidak Puas	Hasil (%)
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	55	78,57	15	21,43
Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	62	88,57	8	11,43



Rata – Rata	83,57%	18,81%
-------------	--------	--------

Sumber: data diolah

Berdasarkan data di atas yang terkumpul dari 70 responden terdiri dari dua pernyataan antara nya pernyataan pertama mengenai petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien mendapatkan persentase 78,57% kategori puas, sedangkan responden yang merasa tidak puas mendapatkan persentase 21,43%, hal ini di karenakan petugas yang menunjukkan perilaku tidak simpatik tidak dapat memberikan perhatian dan ketenangan yang dibutuhkan pasien, sehingga mereka merasa tidak diperhatikan. Pernyataan Kedua, terlepas dari latar belakang sosial atau ekonomi pasien, petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. mendapatkan persentase 88,57% kategori puas, beberapa responden merasa tidak puas di karenakan pasien rumah sakit masih mengalami ketidakadilan oleh petugas., sedangkan responden yang merasa tidak puas mendapatkan persentase 11,43%. Dari hasil rata-rata pada dimensi empati mendapatkan persentase 83,57%, Hasil ini sejalan dengan penelitian Olga dkk (2023) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang ramah dan tidak memandang status yang di di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (Casmira et al., 2023)..

### Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 13. Rata- Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi

Usia (Tahun)	Persentase(%)	Tingkat Kepuasan
Berwujud	88	Puas
Kehandalan	79,64	Puas
Daya Tanggap	80	Puas
Jaminan	86,19	Puas
Empati	83,57	Puas
<b>Total</b>	<b>83,48</b>	<b>Puas</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil penelitian ini pada tabel 11 bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" adalah puas dengan rata-rata persentase 83,48%.

## PENUTUP

### Simpulan

Penelitian ini dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit "X" bulan Januari – Febuari 2024. Jumlah sampel pada penelitian sebanyak 70 responden. Berdasarkan 5 dimensi yang terdiri dari dimensi berwujud (88%), kehandalan (79,64), daya tanggap (80%), jaminan (86,19%), empati (83,57%) diperoleh rata-rata persentase sebesar 83,48%, dimana pasien merasa puas dengan Pelayan Informasi Obat (PIO).

### Saran

Kepada pihak instalasi farmasi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada hal-hal yang dianggap belum memenuhi harapan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Andriana, F. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Pemberian Informasi Obat Di Rumah Sakit Umum Aminah Di Kota Blitar*.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

