

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

RSU Mitra Paramedika adalah instansi pada rumah sakit swasta yang berada di bawah Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika. Rumah sakit ini terletak di Jl. Raya Ngemplak, Area Sawah, Kec.Ngemplak, Kab.Sleman, Yogyakarta. Lokasi RSU Mitra Paramedika terletak strategis saat memberikan pelayanan untuk masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera. Sejarah singkat pendiriannya yaitu:

- a. Pada tanggal 6 Maret 2002 dimulai pembukaan balai pengobatan dan rumah bersalin (BP/RB), dengan pelayanan yang ada meliputi:
  - 1) Pelayanan UGD yang didukung oleh bidan dan dokter jaga 24 jam
  - 2) Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Kandungan dan Dokter umum.
  - 3) Laboratorium klinik sederhana, dan rawat inap.
- b. Melihat perkembangan yang cukup cepat maka mulai tahun 2003-2005 merubah diri menjadi (RSKIA) rumah sakit khusus ibu dan anak, dengan tambahan layanan Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.

Dalam hal ini tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika dengan izin penyelenggaraan sementara dari tanggal 09 September 2006 s/d 09 Maret 2007. Jenis pelayanannya meliputi UGD 24 jam, Poliklinik (Umum, Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Kandungan, THT, dan Gigi) pelayanan laboratorium sederhana, dan siap melayani operasi 24 jam. Yayasan membangun gedung baru di sebelah barat untuk melengkapi syarat sebagai rumah sakit umum. Pada tanggal 02 April 2007, gedung baru tersebut mulai dioperasikan sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi yang juga dilengkapi dengan peralatan rontgen.

Sejak mendapatkan izin tetap sebagai RSU pada tanggal 28 september 2007, selanjutnya pelayanan semakin melengkapi jenis-jenis pemeriksaan seperti

penambahan pelayanan spesialis saraf, spesialis bedah tulang, pelayanan fisioterapi dengan SWD (*Shock Wave Diathermi*), penambahan alat laboratorium spektrofotometer dan *haematologi* serta pelayanan *homecare*.

Pada tanggal 1 Juni 2011 awal berjalan operasional gedung baru sebelah timur dan selatan untuk menunjang pelayanan rawat inap. Gedung ini menjadi pusat pelayanan untuk rawat inap. Selain itu juga dilakukan penataan untuk gizi dan *laundry* di ruangan terpisah dengan dilengkapi tempat memasak/dapur. Saat ini RSUD Mitra Paramedika sedang melakukan pembangunan guna memfasilitasi ruang pasien karena jumlah pasien yang terus meningkat. Visi dan misi RSUD Mitra Paramedika yaitu sebagai berikut :

a. Visi

Menjadikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan paripurna, dengan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarganya serta lebih mengutamakan keselamatan pasien.

b. Misi

- 1) Menjadi rumah sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan rohani.
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar secara terpadu, holistik dan profesional dengan biaya terjangkau.
- 3) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama masyarakat Kec.Ngemplak dan sekitarnya.
- 4) Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

**2. Alamat Instansi**

- a. Nama rumah sakit : Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika
- b. Jenis rumah sakit : Umum
- c. Alamat : Jl. Raya Ngemplak, Area Sawah,  
Kec.Ngemplak, Kab.Sleman Yogyakarta 55571
- d. Kode rumah sakit : 3404179

- e. Kelas rumah sakit : Kelas D  
 f. Telepon : 0274 4461098

### 3. Karakteristik Responden

Pada hasil penelitian terhadap karakteristik responden pasien yang datang ke Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Jumlah responden yang diambil sebanyak 174 pasien rawat jalan sesuai disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden  
 di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika  
 Yogyakarta (n=174)**

	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	84	48,3
	Perempuan	90	51,7
	Total	174	100
Umur	17-25 tahun	39	22,4
	26-35 tahun	51	29,3
	36-45 tahun	29	16,7
	46-55 tahun	23	13,2
	56-60 tahun	32	18,4
	Total	174	100
Pendidikan	SD/ sederajat	10	5,7
	SMP/ sederajat	23	13,2
	SMA/ sederajat	94	54,0
	D3/ sederajat	26	14,9
	S1/ sederajat	21	12,1
	Total	174	99,9
Pekerjaan	Dosen/guru	4	2,3
	PNS/POLRI/TNI	7	4,0
	Pegawai swasta	64	36,8
	Ibu rumah tangga	25	14,4
	Buruh/petani	30	17,2
	Lain-lain	44	25,3
	Total	174	100
Pendapatan	0 (belum berpenghasilan)	24	13,8
	Rp 800.000-Rp 1.600.000	66	37,9
	Rp 1.700.000-Rp 2.300.000	41	23,6
	Rp 2.400.000-Rp 3.000.000	30	17,2
	Rp 2.400.000-Rp 3.000.000	13	7,5
	> Rp 3.000.000	0	0
	Total	174	100

Tabel 12 menunjukkan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki yaitu sebanyak 90 orang (51,7%). Umur responden terbanyak adalah

26-35 tahun sebanyak 51 orang (29,3%). Pendidikan responden mayoritas SMA/ sederajat sebanyak 94 orang (54%). Persentase terbesar pekerjaan responden adalah pegawai swasta sebanyak 64 orang (36,8%). Pendapatan responden didominasi oleh responden yang berpendapatan Rp 800.000 - Rp 1.600.000 sebanyak 66 orang (37,9%).

#### 4. Analisis Univariat

##### a. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kehandalan terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	55	31,6
Memuaskan	119	68,4
Cukup memuaskan	0	0
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100

Berdasarkan tabel 13 diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah memuaskan sebanyak 119 orang (68,4%).

Tanggapan pasien terhadap dimensi kehandalan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Kehandalan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta**

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang aturan pakai obat	111	62	1	0	0
2.	Petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	8	9	3	135	19

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
3.	Petugas farmasi member informasi tentang jumlah obat	69	103	2	0	0
4.	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat	43	59	13	59	0
5.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	43	123	6	1	1

Pada tabel 14 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 1 yaitu petugas farmasi menjelaskan tentang aturan pakai obat mendapatkan respon jawaban mayoritas “sangat setuju” sebanyak 111 reponden, mayoritas memberi respon “tidak setuju” petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan sebanyak 135 responden pada pernyataan nomor 2, pada pernyataan nomor 3 yaitu petugas farmasi memberi informasi tentang jumlah obat mayoritas menjawab “setuju” sebanyak 103 responden, pada pernyataan nomor 4 yaitu sebanyak 59 responden menjawab “tidak setuju” petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat sedangkan pada pernyataan nomor 5 yaitu obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi sebanyak 123 responden merespon jawaban “setuju”. Dari kelima pernyataan dimensi kehandalan penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 2 yaitu sebanyak 135 responden menjawab “tidak setuju” petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan.

b. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	147	84,5
Memuaskan	26	14,9
Cukup memuaskan	1	0,6
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100

Berdasarkan tabel 15 diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah sangat memuaskan sebanyak 147 orang (84,5%).

Tanggapan pasien terhadap dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Ketanggapan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta**

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racik <30 menit	31	122	17	3	1
2.	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	38	130	4	2	0
3.	Petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	37	134	3	0	0
4.	Petugas farmasi tidak memberikan informasi obat dengan jelas	5	11	4	122	32
5.	Petugas farmasi melayani pasien dengan cepat dan tepat	39	131	4	0	0

Pada tabel 16 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 1 yaitu sebanyak 122 responden menjawab “setuju” waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racik <30 menit, pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham mayoritas mendapat jawaban “setuju” sebanyak 130 responden, pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 134 responden menjawab “setuju” bahwa petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, pernyataan nomor 4 mendapatkan jawaban “tidak setuju” sebanyak 122 responden bahwa petugas farmasi tidak memberikan informasi obat dengan jelas mendapatkan respon, dan pernyataan nomor 5 yaitu petugas farmasi melayani pasien dengan cepat dan tepat mayoritas menjawab “setuju”

sebanyak 131 responden. Dari kelima pernyataan dimensi ketanggapan, penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 134 responden menjawab “setuju” dan 37 responden menjawab “sangat setuju” bahwa petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.

c. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	154	88,5
Memuaskan	20	11,5
Cukup memuaskan	0	0
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100

Berdasarkan tabel 17 diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah sangat memuaskan sebanyak 154 orang (88,5%).

Tanggapan pasien terhadap dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 7. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Empati terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta**

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	42	123	8	1	0
2.	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada semua pasien	42	128	4	0	0
3.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	37	130	7	0	0

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
4.	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan kepada pasien dalam memberikan informasi	43	123	7	1	0
5.	Petugas farmasi membiarkan pasien menunggu lama	4	15	6	117	32

Pada tabel 18 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 1 yaitu petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi mayoritas menjawab “setuju” sebanyak 123 responden, pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada semua pasien mendapatkan jawaban “setuju” sebanyak 128 responden, pernyataan nomor 3 sebanyak 130 responden menjawab “setuju” bahwa komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik, sedangkan pada pernyataan nomor 4 yaitu petugas farmasi bersikap ramah serta sopan kepada pasien dalam memberikan informasi mendapatkan jawaban “setuju” sebanyak 123 responden dan pada pernyataan nomor 5 yaitu sebanyak 117 responden menjawab “tidak setuju” bahwa petugas farmasi membiarkan pasien menunggu lama. Dari kelima pernyataan dimensi empati pada dapat disimpulkan penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 130 responden menjawab “setuju” dan 37 responden menjawab “sangat setuju” bahwa komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik.

d. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	159	91,4
Memuaskan	15	8,6
Cukup memuaskan	0	0
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100



Berdasarkan tabel 19 diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah sangat memuaskan sebanyak 159 orang (91,4%).

Tanggapan pasien terhadap dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 9. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Jaminan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta**

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas farmasi mengkonfirmasi ulang identitas pasien saat menyerahkan obat	90	80	4	0	0
2.	Petugas farmasi menyerahkan obat sesuai resep dokter	61	110	3	0	0
3.	Obat yang diberikan kepada pasien tidak dalam kondisi baik	6	7	3	128	30
4.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	46	122	5	1	0
5.	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan pengobatan	35	130	8	1	0

Pada tabel 20 dapat dilihat bahwa pada pernyataan nomer 1 yaitu petugas farmasi mengkonfirmasi ulang identitas pasien saat menyerahkan obat mendapatkan jawaban “sangat setuju” sebanyak 90 responden, pada pernyataan nomer 2 yaitu petugas farmasi menyerahkan obat sesuai resep dokter sebanyak 110 reponden menjawab “setuju”, pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 128 responden menjawab “tidak setuju” bahwa obat yang diberikan kepada pasien tidak dalam kondisi baik. Sedangkan pada pernyataan nomer 4 yaitu privasi informasi pasien dijaga oleh petugas farmasi mayoritas 122 responden menjawab “setuju”, dan pada pernyataan nomer 5 yaitu petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan pengobatan sebanyak 130 responden menjawab “setuju”. Dari kelima dimensi jaminan dapat di

simpulkan penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 5 yaitu sebanyak 130 responden menjawab “setuju”.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	65	37,4
Memuaskan	106	60,9
Cukup memuaskan	3	1,7
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100

Berdasarkan tabel 21 diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah memuaskan sebanyak 106 orang (60,9%).

Tanggapan pasien terhadap dimensi bukti fisik terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 11. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Bukti Fisik terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta**

No	Pernyataan	Penilaian (n=174)				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas farmasi berseragam rapi dan menggunakan masker sesuai protokol kesehatan	42	123	8	1	0
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	42	128	4	0	0
3.	Fasilitas di ruang tunggu ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan	37	130	7	0	0
4.	Ruang tunggu instalasi farmasi menerapkan protocol kesehatan seperti tersedianya <i>handsanitizer</i> , dan tempat duduk dengan jarak 1 meter	43	123	7	1	0
5.	Letak instalasi farmasi tidak mudah dicapai	4	15	6	117	32

Pada tabel 22 dapat dilihat pernyataan nomor 1 yaitu petugas farmasi berseragam rapi dan menggunakan masker sesuai protokol kesehatan mayoritas menjawab “setuju” sebanyak 123 responden, pernyataan nomor 2 yaitu jumlah tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi sebanyak 128 responden menjawab “setuju”, sedangkan pada pernyataan nomor 3 yaitu fasilitas di ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan mayoritas jawaban “setuju” sebanyak 123 responden, pernyataan nomor 4 ruang tunggu instalasi farmasi menerapkan protokol kesehatan seperti tersedianya handsanitizer, dan tempat duduk dengan jarak 1 meter mayoritas menjawab “setuju” yaitu sebanyak 123 responden dan pada pernyataan nomor 5 yaitu sebanyak 117 responden menjawab “tidak setuju” letak instalasi farmasi tidak mudah dicapai. Dapat disimpulkan pada kelima pernyataan pada dimensi bukti fisik penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 130 responden menjawab “setuju” bahwa fasilitas di ruang tunggu ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan mayoritas.

e. Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan terhadap Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	%
Sangat memuaskan	77	44,3
Memuaskan	96	55,2
Cukup memuaskan	1	0,6
Tidak memuaskan	0	0
Sangat tidak memuaskan	0	0
Jumlah	174	100

Berdasarkan tabel 23 diketahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat

Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah memuaskan sebanyak 96 orang (55,2%).

## 5. Analisis Bivariat

### a. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan

Hasil uji korelasi *Chi Square* hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada berikut:

**Tabel 24. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Jenis kelamin	Tingkat kepuasan			Total	<i>p-value</i>	<i>Cont Coeff</i>
	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan			
Laki-laki	38	45	1	84	0,554	0,082
Perempuan	39	51	0	90		
Jumlah	77	96	1	174		

Tabel 24 menunjukkan hasil uji *Chi Square* diperoleh *p-value* sebesar  $0,554 > 0,05$  maka,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

### b. Hubungan umur dengan tingkat kepuasan

Hasil uji korelasi *Chi Square* hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada berikut:

**Tabel 25. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Umur	Tingkat kepuasan			Total	<i>p-value</i>	<i>Cont Coeff</i>
	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan			
17-25 tahun	25	13	1	39	0,019	0,309
26-35 tahun	26	25	0	51		
36-45 tahun	8	21	0	29		
46-55 tahun	9	14	0	23		
56-60 tahun	9	23	0	32		
Jumlah	77	96	1	74		

Pada tabel 25 menunjukkan hasil uji *Chi Square* diperoleh *p-value* sebesar  $0,019 < 0,05$  maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

c. Hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan

Hasil uji korelasi *Chi Square* hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada berikut:

**Tabel 26. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Pendidikan	Tingkat kepuasan			Total	<i>p-value</i>	<i>Cont Coeff</i>
	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan			
SD/ sederajat	2	8	0	10	0,842	0,153
SMP/ sederajat	10	13	0	23		
SMA/ sederajat	41	52	1	94		
D3/ sederajat	13	13	0	26		
S1/ sederajat	11	10	0	21		
Jumlah	77	96	1	174		

Tabel 26 menunjukkan hasil uji *Chi Square* diperoleh  $p$ -value sebesar 0,842  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

d. Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Hasil uji korelasi *Chi Square* hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada berikut:

**Tabel 27. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Pekerjaan	Tingkat kepuasan			Total	$p$ -value	Cont Coeff
	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan			
Dosen/guru	2	2	0	4	0,418	0,236
PNS/POLRI/TNI	3	4	0	7		
Pegawai swasta	33	30	1	64		
Ibu rumah tangga	5	20	0	25		
Buruh/petani	12	18	0	30		
Lain-lain	22	22	0	44		
Jumlah	77	96	1	174		

Tabel 27 menunjukkan hasil uji *Chi Square* diperoleh  $p$ -value sebesar 0,418  $>$  0,05 maka,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

e. Hubungan pendapatan dengan tingkat kepuasan

Hasil uji korelasi *Chi Square* hubungan pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Mitra Paramedika Yogyakarta disajikan pada berikut:

**Tabel 28. Hasil Uji Chi Square Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta (n=174)**

Pendapatan	Tingkat kepuasan			Total	P-value	Cont Coeff
	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan			
0 (belum berpenghasilan)	15	8	1	24	0,000	0,426
Rp 800.000-Rp 1.600.000	12	54	0	66		
Rp 1.700.000-Rp 2.300.000	22	19	0	41		
Rp 2.400.000-Rp 3.000.000	21	9	0	30		
> Rp 3.000.000	7	6	0	13		
Jumlah	77	96	1	174		

Tabel 28 menunjukkan hasil uji *Chi Square* diperoleh  $p$ -value sebesar  $0,000 < 0,05$  maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Pasien

Pengambilan data dilakukan selama bulan Maret – April 2021 di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Sampel diambil menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel secara kebetulan di mana seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke Instalasi Farmasi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dan memenuhi kriteria pemilihan inklusi dimasukkan ke dalam penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner yang sudah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan mewawancarai setiap responden. Analisis data menggunakan metode komputerisasi (*microsoft excel*) untuk mengolah karakteristik pasien secara deskriptif yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan

pendapatan. Analisis data untuk mencari hubungan kepuasan pasien terhadap karakteristik pasien menggunakan uji *Chi Square* dengan SPSS versi 15.

a. Jenis kelamin

Pada penelitian ini, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 90 orang (51,7%). Menurut Notoatmodjo (2012), dalam pelayanan kesehatan perempuan lebih tinggi dibandingkan pada laki-laki, karena perempuan mempunyai risiko penyakit lebih besar dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2019) di Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan bahwa perempuan akan lebih peduli terhadap kesehatan karena bukan hanya untuk dirinya sendiri tetapi untuk anak-anak dan keluarganya. Pada penelitian Mulyani, (2017) menyebutkan hasil distribusi frekuensi jenis kelamin responden dalam penelitiannya lebih banyak perempuan 68,8% dibandingkan laki-laki.

b. Umur

Pada penelitian ini, umur terbanyak yaitu 26-35 tahun sebanyak 51 orang (29,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian Wina Kartika (2019) yang menunjukkan pada penelitian ini melibatkan 380 responden dan sebanyak 184 responden (48,4%) yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Sejati Medan berusia pada rentang 18-36 tahun. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sari, dkk (2019) yang menunjukkan pada karakteristik umur lebih banyak kelompok 26-35 tahun yaitu sebanyak 67 responden (67,7%). Umur 26-35 tahun adalah usia di mana seseorang mempunyai kematangan dalam menentukan pikiran secara baik. Bertambahnya usia seseorang akan semakin meningkatkan ilmu spiritualnya, maka dari itu semakin baik juga dalam memberikan asuhan kepuasan terhadap pelayanan. Usia seseorang akan sangat memengaruhi tingkat kematangan dalam menentukan penilaian dan pilihan, sehingga dalam hal ini kematangan usia seseorang juga dapat berpengaruh terhadap pengetahuan dan ketrampilan dalam menilai pelayanan (Azizatunnisa, 2012)



c. Pendidikan

Pada penelitian ini, pendidikan yang paling banyak adalah SMA/ sederajat yaitu 94 orang (54%). Hal ini sejalan dengan penelitian Bunet, Greey CE, Widya A. Lolo, and Erladys M. Rumondor (2020) sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 130 pasien (46,9%). Penelitian lain yang mendukung adalah Siagian, (2019) pada penelitian ini dengan jumlah sampel 95 menunjukkan hasil karakteristik responden pada pendidikan sebanyak 49 orang (51.58%) adalah SMA. Hasil penelitian menunjukkan pada pendidikan terakhir responden adalah SMA/ sederajat, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat harapan kepuasan responden tinggi. Hal ini disebabkan karena pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.

d. Pekerjaan

Pada penelitian ini, persentase terbesar pekerjaan responden adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 64 orang (36,8%). Hal ini sejalan dengan penelitian Megawati dkk (2016) yang menunjukkan dari sebanyak 100 responden, 27 orang (27%) adalah pegawai swasta. Penelitian lain yang mendukung adalah David dkk. (2014) sebanyak 48 responden (50%) bekerja sebagai pegawai swasta. Pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Pekerjaan dan jumlah pendapatan yang tinggi akan membuat seseorang diberikan pelayanan yang baik sama dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut (Rohmah, 2019). Karakteristik pasien mengenai pekerjaan berkaitan erat dengan kehidupan sosial yang akan sangat berpengaruh pada cara pikiran seseorang tentang standar kepuasan mengenai produk dan jasa. Hal ini sesuai dengan data demografi penduduk di sekitar Kec. Ngemplak Sleman yang sebagian besar bermata pencaharian sebagai pegawai swasta.

e. Pendapatan

Pada penelitian ini, pendapatan didominasi oleh responden yang berpenghasilan Rp. 800.000–1.600.000 yaitu sebanyak 66 orang (37,9%). Hal ini sejalan dengan penelitian Marhenta dkk, (2018) bahwa peringkat pertama sebesar 42,4% adalah responden yang memiliki pendapatan 1.000.000-2.000.000 juta perbulan. Sebagian besar responden pada penelitian ini memiliki adalah bekerja sebagai wiraswasta seperti pedagang kecil sehingga pendapatan yang diperoleh tidak terlalu tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hakim, F.A & Suryawati, C tahun (2019) menunjukkan mayoritas responden memiliki penghasilan <1.500.000 (61,7%). Semakin tinggi pendapatan seseorang, maka tingkat kepuasannya semakin rendah dan semakin tinggi pendapatan pasien atau keluarga pasien maka semakin tinggi tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas pelayanan kesehatan. Hal ini membuat rumah sakit dan apotek berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Hakim, 2019)

## 2. Tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan

Mayoritas respon pada dimensi ini adalah “tidak setuju” bahwa farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat sebanyak 135 responden. Pada dimensi ini, mayoritas tingkat kepuasan responden adalah memuaskan sebanyak 119 orang (68,4%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dinilai dengan 5 item pernyataan yaitu petugas farmasi menjelaskan tentang aturan pakai obat, petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan, petugas farmasi memberi informasi tentang jumlah obat, petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat, obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Raising & Erikania (2019) yang menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek pada dimensi kehandalan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit tetap menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Dimensi Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan dalam memberikan pelayanan dimana dijanjikan dengan handal, akurat dan memuaskan kepada pasien. Keandalan juga sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini mencakup 5 item pernyataan yang sering dianggap paling penting bagi pelanggan berbagai industri jasa (Citraningtyas, 2019). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Astuti, N.K & Kundarto tahun 2018 mengatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *reliability* /keandalan (Astuti, 2018)

Responden memiliki penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi tidak memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan. Penelitian ini menyatakan dari harapan responden terlihat bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung dari pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi apotek. Pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek. Kemampuan apoteker dalam menginformasikan akan penting dilakukan kepada pasien sebagaimana kompetensi seorang apoteker dengan memberikan informasi yang tepat, jelas dan sangat mudah dipahami mengenai informasi obat dan cara penggunaan obat yang baik dan benar (IAI, 2016)

### **3. Tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan**

Mayoritas respon pada dimensi ini adalah “setuju” sebanyak 134 responden menjawab pernyataan nomor 3 yaitu petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian pada

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dinilai dengan 5 item pernyataan, yaitu waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racik <30 menit, petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, petugas farmasi tidak memberikan informasi obat dengan jelas mendapatkan respon, dan petugas farmasi melayani pasien dengan cepat dan tepat. Mayoritas keseluruhan adalah sangat memuaskan sebanyak 147 orang (84,5%). Hasil penelitian ini sesuai dengan Auliafendri, (2021) yang menunjukkan pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek pada dimensi ketanggapan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien (PMK RI No.72 Tahun 2016). Daya tanggap (*responsiveness*) adalah sikap petugas Kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dimensi ketanggapan dapat diartikan sebagai dimensi paling dinamis karna dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi, salah satunya aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan, dimensi ini kinerjanya sangat membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaik, pelanggan mengharapkan agar dilayani dengan baik hal ini memerlukan ketanggapan petugas dalam kesiapan penanganan keluhan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Yuliani, (2017) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan.

Responden memiliki penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 3 yaitu petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. Kemampuan membantu pasien menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat akan menjadi penilaian keseluruhan kinerja petugas farmasi dikatakan puas dan dapat diterima oleh pasien. Ketersediaan dan kemampuan petugas kefarmasian untuk membantu pasien dan merespon permintaan secara cepat tanggap akan menjadi dasar mutu pelayanan dalam

memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang menggunakan jasa pelayanan apabila terpenuhi akan menimbulkan rasa puas (Subarno, 2019)

#### **4. Tingkat kepuasan pada dimensi empati**

Mayoritas respon pada dimensi ini adalah “setuju” sebanyak 130 responden menjawab pernyataan nomor 3 yaitu komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dinilai dengan 5 item pernyataan yaitu petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi, petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada semua pasien, komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik, petugas farmasi bersikap ramah serta sopan kepada pasien dalam memberikan informasi dan yaitu petugas farmasi membiarkan pasien menunggu lama. Mayoritas dari hasil keseluruhan pada dimensi empati adalah sangat memuaskan sebanyak 154 orang (88,5%. Hal ini sejalan dengan penelitian Manapode. (2021) yang menunjukkan pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit pada dimensi empati. Hasil penelitian Naibaho. (2020) juga menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan puskesmas pada dimensi empati. Dimensi empati didefinisikan mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kemampuan petugas farmasi dengan perhatian sikap dan memenuhi kebutuhan pasien (Rohmah, 2019). Hasil penelitian ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa tenaga teknis kefarmasian, apoteker, dan petugas kefarmasian penunjang lainnya memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras (Depkes RI, 2009)

Reponden memiliki penilaian tertinggi pada pernyataan nomor 3 yaitu komunikasi antara petugas farmasi dan pasien baik. Petugas farmasi yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien dan mampu memberikan solusi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pasien akan menumbuhkan

komunikasi yang sangat baik antara petugas farmasi dengan pasien sehingga pasien mendapatkan informasi yang jelas dan lebih mudah dipahami tentang resep yang ditebus (Novaryatiin dkk, 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian mampu melaksanakan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Sehingga kepuasan pasien tergantung dari pemberian informasi yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian dalam memberikan perhatian terkait informasi dan mendengarkan dengan cermat keluhan pasien. Hal ini adalah keterampilan berkomunikasi yang harus dimiliki tenaga pelayanan kefarmasian.

#### **5. Tingkat kepuasan pada dimensi jaminan**

Mayoritas pada dimensi ini adalah “setuju” sebanyak 130 responden menjawab pernyataan nomor 5 yaitu petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan pengobatan. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dinilai dengan 5 item pernyataan yaitu petugas farmasi mengkonfirmasi ulang identitas pasien saat menyerahkan obat, petugas farmasi menyerahkan obat sesuai resep dokter, obat yang diberikan kepada pasien tidak dalam kondisi baik, privasi informasi pasien dijaga oleh petugas farmasi, dan petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan pengobatan. Pada dimensi ini, mayoritas tingkat kepuasan responden adalah sangat memuaskan yaitu sebanyak 159 orang (91,4%) terhadap dimensi jaminan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Yuniar, (2016) yang menunjukkan pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek pada dimensi jaminan. Hasil penelitian Irawan, dkk (2021) menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan di puskesmas pada dimensi jaminan.

Menurut Muninjaya, (2011) dimensi jaminan merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk menciptakan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang disampaikan kepada pasien. hal ini berhubungan dengan pengetahuan, sopan santun, dan sifat petugas yang dapat dipercayai oleh pasien, hasil terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa terbebas dari risiko. Dimensi jaminan ialah dimensi yang penting karena keterjaminan pasien terhadap pelayanan maupun mutu dari instalasi farmasi di rumah sakit dilihat dalam dimensi ini (Meila, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian harus bisa menginformasikan serta memberikan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya (PMK RI No. 72 Tahun 2016).

Responden dengan penilaian tertinggi diberikan pada pernyataan nomor 5 yaitu petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan pengobatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 58 tahun 2014 bahwa petugas farmasi harus menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan aman, maka dalam penentuan kebutuhan tenaga harus mempertimbangkan kompetensi yang disesuaikan dengan jenis pelayanan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya. Instalasi farmasi harus memiliki apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan instalasi farmasi rumah sakit (Depkes, 2014)

#### **6. Tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik**

Mayoritas respon pada dimensi ini adalah setuju sebanyak 130 responden menjawab pernyataan nomor 3 yaitu fasilitas di ruang tunggu ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik terhadap

pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dinilai dengan 5 item pernyataan yaitu petugas farmasi berseragam rapi dan menggunakan masker sesuai protokol, jumlah tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi, fasilitas di ruang tunggu ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan, ruang tunggu instalasi farmasi menerapkan protokol kesehatan seperti tersedianya *handsanitizer*, dan tempat duduk dengan jarak 1 meter, serta letak instalasi farmasi tidak mudah dicapai. Pada dimensi ini, mayoritas tingkat kepuasan responden adalah memuaskan yaitu sebanyak 106 orang (60,9%) dari hasil keseluruhan kepuasan terhadap dimensi bukti fisik. Hasil penelitian ini sesuai dengan Dasari, Y & Sari, L.M. (2020) yang menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek pada dimensi bukti fisik. Pada penelitian Rahma (2019) menunjukkan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 pada dimensi bukti fisik. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan rumah sakit dalam menunjukan prasarana fisik yang menjadi pengaruh besar dalam penilaian. Hal ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan suatu institusi serta penampilan karyawan. Dimensi bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat penunjang, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi serta penampilan karyawan (Puspita, 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di rumah sakit harus memiliki fasilitas ruang yang lengkap karena hal kualitas dan kuantitas dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Fasilitas penunjang yang sangat berpengaruh adalah ruang tunggu yang haruslah terlihat rapi baik interior maupun eksterior.

Responden dengan penilaian tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 3 yaitu fasilitas di ruang tunggu instalasi farmasi dilengkapi dengan AC, toilet, brosur obat, timbangan badan. Ketersediaan fasilitas sangat berpengaruh



dalam menunjang kebutuhan pasien, penampilan lingkungan dikatakan nyaman dan bersih akan membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan pada pasien (Syamsu, 2015). Fasilitas sudah seharusnya dilengkapi agar mendukung proses pelayanan khususnya di instalasi farmasi sehingga dapat menambah kepuasan pasien dan kepercayaan dalam menjalani pengobatan di rumah sakit serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam meminum obat (Nangaro, 2019)

## **7. Tingkat kepuasan secara keseluruhan**

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta mayoritas adalah memuaskan sebanyak 96 orang (55,2%). Hasil penelitian ini sesuai dengan Novaryatiin, Ardhany, & Aliyah (2018) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan secara umum di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit termasuk dalam kategori puas. Sejalan dengan hasil penelitian Nurchayanti & Siti Rizki (2019) yang menunjukan tingkat kepuasan pasien resep adalah puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Magetan periode April. Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian sesudah melakukan pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka kualitas pelayanan yang baik dapat memengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien (Sektianingsih, 2019), kepuasan pasien dapat di definisikan dengan harapan dalam menerima pelayanan medis. Hal utama kebutuhan pasien yang di mengerti dan keinginan pasien merupakan hal utama terhadap mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan selalu melakukan pilihan jasa pelayanannya, tetapi jika berbanding terbalik atau tidak puas mereka akan memberitahukan hal-hal negatif kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan di rumah sakit harus mengelola system untuk mendapatkan pasien

yang lebih banyak dan mampu mempertahankan kualitas pasiennya (Siregar, 2016)

#### **8. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Hasil ini sejalan dengan Faridawaty dkk, (2019) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara skor kepuasan pasien dengan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan di Puskesmas Sentosa Baru karena laki-laki maupun perempuan relatif sama dalam hal merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Menurut penelitian Aulia pada tahun 2013 kepuasan tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin. Kepuasan ini lebih dipengaruhi oleh segmentasi pasar atau penerimaan layanan yang berbeda (Eninurkhayaton, 2013).

#### **9. Hubungan usia dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan (Meila dkk, 2018) yang menyimpulkan ada hubungan mengenai umur dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik Satkes Pusdokkes Mabes Polri. Penelitian Suryati (2017) menyatakan ada hubungan antara usia responden dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang dan menurut Sitompol dalam penelitian Suryati tahun 2017 menyatakan bahwa mereka yang muda lebih peka dan terbuka dengan kondisi di lapangan serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan yang tua cenderung menerima saja dengan pelayanan yang sudah diterima (Suryati, 2017).

## 10. Hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan (Azlika, 2015) yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan.

Berdasarkan penelitian Listiani tahun 2017 menunjukkan pendidikan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan. Hal ini disebabkan cara berpikir setiap orang terhadap pelayanan kesehatan sangatlah bervariasi, dengan ini tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan saja, melainkan dapat juga dipengaruhi faktor-faktor lain akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Setiap individu yang memiliki tingkat pendidikan akan memengaruhi perilaku, karena semakin tinggi pendidikan seseorang akan semakin banyak ilmu pengetahuan yang di miliki dan mempunyai banyak informasi tentang berbagai sumber, salah satu adalah kesehatan, sehingga diambil kesimpulan semakin mudah menerima informasi yang diberikan (Wardani, 2019).

## 11. Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan Citraningyas dkk, (2019) yang menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan pada tingkat kepuasan ditinjau dari karakteristik pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mulyani (2017) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di RSUDAM. Dan dalam penelitian Wardani, (2019) menunjukan hasil tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Tidar Kota Magelang. Menurut teori penilaian seseorang yang bekerja terhadap suatu pelayanan akan lebih baik daripada seseorang tidak bekerja karena pekerjaan setiap seseorang memengaruhi

banyak sedikitnya informasi, pengetahuan yang didapatkan, sehingga seseorang yang berlatar belakang pekerja memungkinkan mendapatkan informasi sangat akurat dan lebih tentang produk yang baik dan memiliki tuntutan terhadap produk yang akan diterima dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan yang ada (Ruditya, 2015).

## **12. Hubungan pendapatan dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan Akhmad, (2019) yang menyimpulkan ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. Dalam menelitian Hilda, (2015) menyatakan terdapat hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik dan apotek Kota Yogyakarta.

Menurut Juwita dkk, (2019) seseorang yang berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan, dibandingkan dengan pasien yang berpenghasilan rendah karena pada pasien dengan penghasilan rendah akan lebih memikirkan biaya yang akan dikeluarkan untuk pelayanan. Dalam hal ini berarti semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tinggi kewajiban petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan baik, jika petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan maka dapat dikatakan puas (Hidayati, 2014).