

## Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta

M. Rafiqal Haziz Akbar<sup>1</sup> Anis Febri Nilansari<sup>2</sup>

Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas PGRI Yogyakarta,  
Indonesia

Corresponding Author Email: [akbarhazizrafiqalmuhammad@gmail.com](mailto:akbarhazizrafiqalmuhammad@gmail.com)

---

### Abstract

**Background:** Consumer satisfaction is the response of customers or service users to the services provided. Consumer or patient satisfaction can be considered a benchmark for assessing the quality of services delivered by a particular Hospital Pharmacy Installation.

**Objective:** The study titled "Assessment of Outpatient Satisfaction Levels toward Drug Information Services at the Pharmacy Installation of AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta" aims to analyze the level of outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta based on the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, tangibility, and assurance.

**Method:** This research is an observational study with a descriptive design. Data were collected using a cross-sectional method through questionnaires based on the Likert scale satisfaction categories: very satisfied, satisfied, less satisfied, dissatisfied, and very dissatisfied. The sample consisted of 100 respondents who met the inclusion criteria.

**Results:** The study results showed that patient satisfaction levels were 93.2% (very satisfied) for the reliability dimension, 88.2% (very satisfied) for responsiveness, 90.5% (very satisfied) for empathy, 81.5% (very satisfied) for tangibility, and 89.75% (very satisfied) for assurance. The average level of patient satisfaction with drug information services at AMC Muhammadiyah Hospital Yogyakarta was 88.63%, categorized as very satisfied.

**Conclusion:** The average percentage of respondent satisfaction across all dimensions was 88.63%, placing it in the "very satisfied" category.

**Keywords:** Patient Satisfaction Level, Hospital, Pharmaceutical Services.

### Intisari

**Latar belakang:** Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu.

**Tujuan:** Penelitian tentang Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati, dimensi berwujud dan dimensi jaminan.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara cross sectional menggunakan kuesioner berdasarkan nilai kategori kepuasan skala likert yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan 93,2% (sangat puas), dimensi ketanggapan 88,2% (sangat puas), dimensi empati 90,5% (sangat puas), berwujud 81,5% (sangat puas) dan bukti nyata 89,75% (sangat puas), dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 88,63% dalam kategori sangat puas.

**Kesimpulan:** dalam penelitian ini rata-rata persentase kepuasan responden pada semua dimensi adalah 88,63%, menempatkannya pada kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Pelayanan Kefarmasian.

---

## 1. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit berorientasi kepada pelayanan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan di rumah sakit yang berhadapan langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit juga meliputi penyedia alat kesehatan, penyediaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Salah satu pelayanan farmasi klinik ialah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pelayanan informasi obat merupakan salah satu pekerjaan kefarmasian yang diberikan kepada pasien selaku pengguna obat untuk menjamin penggunaan obat secara rasional. (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Manfaat pelayanan informasi obat (PIO) berkaitan dengan peningkatan kesehatan masyarakat (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) (Kemenkes RI, 2020). Pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian di rumah sakit antara lain: nama obat, sediaan obat, dosis obat, cara pakai obat, indikasi obat, kontraindikasi obat, stabilitas obat, efek samping obat dan interaksi obat (Arimbawa et al., 2014).

RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta adalah rumah sakit umum swasta kelas D termasuk salah satu rumah sakit yang cukup besar di Yogyakarta. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu penyedia jasa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, salah satunya ialah pemberian informasi obat (Arimbawa et al., 2014)

Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) dinilai dari beberapa aspek, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibility*) (Helni, 2015).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Informasi Obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.

## **2. Metode**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah dekriptif kuantitatif

### **Teknik pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasional dengan menggunakan kuisioner. Penelitian dilaksanakan pada bulan April – Mei 2024. Berdasarkan perhitungan sampel didapatkan sampel sebanyak 100 pasien.

### **Waktu dan tempat**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei 2024 di Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.

### **Populasi dan sampel penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan atau keluarga pasien rawat jalan di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan April – Mei 2024. Sampel penelitian ini diambil dari data total populasi pasien rawat jalan pada bulan September 2023 di Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta adalah 4196 pasien kemudian dihitung menggunakan rumus Slovin yang kemudian didapati sampel sebanyak 97,6722533 dibulatkan menjadi 100 pasien yang diambil di Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.

### **Teknik analisis data**

Analisis data dengan menggunakan sistem scoring yaitu kegiatan pemberian nilai berupa angka atas jawaban pertanyaan untuk mendapatkan data kuantitatif. Urutan nilai diberikan berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden. Tabulating adalah pengumpulan data sesuai dengan jawaban-jawaban responden, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel (Notoatmojo, 2012).

## **3. Hasil dan pembahasan**

Karakteristik responden/pasien pada penelitian ini dibagi ke dalam 5 kelompok yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis asuransi, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan persentase responden terbanyak berdasarkan usia adalah usia 46-55 tahun (lansia awal) dengan persentase 25%.

Hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah 74 pasien (74%), sedangkan dari hasil persentase responden terbanyak berdasarkan jenis asuransi adalah BPJS dengan jumlah 84 pasien (84%). Dari hasil data persentase responden terbanyak berdasarkan pendidikan pada penelitian ini adalah perguruan tinggi dengan jumlah 53 pasien (54%), sedangkan hasil persentase responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah Ibu Rumah Tangga.

### Karakteristik pasien

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>	
<b>Usia</b>	Remaja Akhir (18-25)	24	24
	Dewasa Awal (26-35)	19	19
	Dewasa Akhir (36-45)	18	18
	Lansia Awal (46-55)	25	25
	Lansia Akhir (56-65)	14	14
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	26	26
	Perempuan	74	74
<b>Jenis Asuransi</b>	Umum	11	11
	BPJS	84	84
	Asuransi Swasta	5	5
	Lain-lain	0	0
<b>Pendidikan</b>	Tidak Sekolah	1	1
	SD/MI	3	3
	SMP/MTs	5	5
	SMA/SMK/MA	38	38
	Perguruan Tinggi	53	53
<b>Pekerjaan</b>	PNS	7	7
	Pedagang	8	8
	Wiraswasta	12	12
	Karyawan swasta	19	19
	Lain-lain:		
	- Belum Bekerja	4	4
	- Mahasiswa	14	14
	- Ibu Rumah Tangga	29	29
	- Buruh	3	3
	- Karyawan BUMD	1	1
	- Pensiunan	3	3
Total lain-lain	54	54	

## 1. Usia

Berdasarkan data dari tabel 1. dapat diketahui bahwa, kelompok usia 46-55 tahun merupakan kelompok usia terbanyak dengan presentase 25% dan kelompok umur 56-65 tahun merupakan kelompok umur dengan presentase terkecil yaitu 14%.

Menurut Departemen Kesehatan RI, 2006 kategori usia dikelompokkan menjadi 9 kategori, yaitu; masa balita dengan rentang usia 0-5 tahun, masa balita dengan rentang usia 0-5 tahun, masa kanak-kanak dengan rentang usia 5-11 tahun, masa remaja awal dengan rentang usia 12-16 tahun, masa remaja akhir dengan rentang usia 17-25 tahun, masa dewasa awal dengan rentang usia 25-35 tahun, masa dewasa akhir dengan rentang usia 36-45 tahun, masa lansia awal dengan rentang usia 46-55 tahun, masa lansia akhir dengan rentang usia 56-65 tahun dan masa manula pada usia >65 tahun.

Hal tersebut disebabkan semakin bertambahnya usia (peralihan dari usia dewasa menuju lansia) akan menyebabkan fungsi fisiologis tubuh menurun dan banyak terkena penyakit degeneratif, sehingga membutuhkan perawatan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

## 2. Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1. bahwa dari hasil karakteristik pasien terdapat perbedaan hasil antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin perempuan menunjukkan proporsi terbesar yaitu sebanyak 74%, sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki lebih sedikit yaitu sebanyak 26%. dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden adalah lebih banyak perempuan, karena saat penelitian yang banyak dijumpai adalah perempuan, dan juga yang lebih banyak bersedia menjadi responden adalah perempuan.

Pada umumnya perempuan lebih peduli terhadap kesehatan diri sendiri maupun kesehatan keluarga. Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih peduli terhadap kesehatan yang mencakup obat-obatan, selain itu sumber informasi yang didapat oleh perempuan lebih banyak karena perempuan sering berinteraksi dan lebih aktif daripada laki-laki (Puspasari et al., 2018).

Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik di Kota Yogyakarta, dimana jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan (237.389) lebih banyak dibanding jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki (223.836) (Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, 2024).

### 3. Jenis Asuransi

Berdasarkan jenis asuransi, terlihat pada Tabel 1. bahwa pasien yang menggunakan asuransi BPJS sebanyak 84 pasien atau sebanyak 84%. Berdasarkan karakteristik jenis asuransi menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah pasien dengan asuransi BPJS. Hal ini dikarenakan RS AMC Muhammadiyah merupakan rumah sakit rujukan pasien BPJS dari beberapa Puskesmas.

Hal ini sesuai dengan data riwayat berobat pasien dari RS AMC Muhammadiyah yang menunjukkan bahwa jenis asuransi yang paling banyak digunakan adalah asuransi BPJS daripada jenis asuransi lainnya.

Hal ini juga sesuai dengan data dari Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023 yang menunjukkan pengguna BPJS lebih banyak daripada asuransi lainnya. Pada tahun 2023 pengguna BPJS adalah sebanyak 66,44%, perusahaan/kantor sebesar 2,58% dan asuransi swasta sebanyak 0,54%. Sekitar 71 dari 100 penduduk yang tinggal di perkotaan memiliki jaminan kesehatan berupa BPJS Kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2023).

### 4. Pendidikan

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden, terlihat pada Tabel 1. bahwa pasien tingkat pendidikan tidak sekolah sebanyak 1 orang dengan persentasenya sebanyak 1%, pasien tingkat pendidikan SD/MI sebanyak 3 orang atau dengan persentasenya sebanyak 3%, pasien tingkat pendidikan SMP/MTs sebanyak 5 orang atau dengan persentasenya sebanyak 5%, pasien tingkat pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 38 orang atau dengan persentasenya sebanyak 38% dan pasien dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 53 orang dengan persentasenya sebanyak 53%.

Hal tersebut bahwa dalam penelitian ini tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tingkat pendidikan perguruan tinggi dikarenakan pengaruh tingkat pengetahuan seseorang terhadap pengobatan modern dan pemanfaatan asuransi kesehatan dalam menunjang kesehatannya. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui (Siburian, 2018). Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap daya tangkap informasi, pengetahuan dan sikap kurang minat seseorang terhadap suatu alternatif (Pratiwi et al., 2020). Semakin tinggi tingkat pendidikan

akan cenderung memiliki keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan agar hidup lebih sehat (Ruditya & Chalidyanto, 2015).

Berdasarkan data dari badan pusat statistik Daerah Istimewa Yogyakarta (2023), persentase penduduk kota Yogyakarta di atas usia 25 tahun yang memiliki pendidikan SMA ke atas menurut jenis kelamin sebanyak 68,84% untuk laki-laki dan 67,29% untuk perempuan.

## 5. Pendidikan

Dapat dilihat pada Tabel 1. Diketahui bahwa dari 100 responden presentase pekerjaan tertinggi adalah lain-lain sebanyak 54%. Hal ini sesuai dengan penelitian Beke (2021), juga menyatakan sebagian besar pasien Puskesmas adalah kelompok pekerja tidak tetap sebanyak 43,3%, yang terdiri dari ibu rumah tangga.

Menurut Rahmayanti & Ariguntar (2017) menyatakan bahwa jam buka Puskesmas pukul 08.00 – 12.00 siang, maka kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga karena pada jam itulah ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu senggang dibanding pekerjaan lainnya karena kesibukannya, orang yang bekerja seringkali mengabaikan gejala-gejala penyakit.

Peneliti mengikuti arahan dari RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta untuk mengambil data responden antara pukul 08-00 – 12.00 siang. Berdasarkan data yang telah dirangkum untuk lain-lain maka didapatkan jumlah terbanyak pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

## Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

**Tabel 2.** Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kualifikasi
1	Pemberian informasi nama obat oleh petugas	468	500	94	Sangat Puas
2	Pemberian informasi cara penggunaan obat oleh petugas	474	500	95	Sangat Puas
3	Pemberian informasi	465	500	93	Sangat Puas

	tentang dosis obat oleh petugas				
4	Pemberian informasi tentang efek samping obat oleh petugas	450	500	90	Sangat Puas
5	Petugas memberikan pelayanan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami	469	500	94	Sangat Puas
	Rata-rata				93,2
	Kategori				Sangat Puas

Pada dimensi kehandalan terdiri dari 5 pertanyaan. Terlihat pada Tabel 2. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan informasi obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta tentang pemberian informasi obat terkait nama obat, cara penggunaan obat, dosis obat dan efek samping obat, serta apakah saat informasi disampaikan petugas farmasi dapat menyampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik, Standar Pelayanan Kefarmasian di klinik meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, visite pasien (khusus rawat inap), monitoring efek samping obat, pemantauan terapi obat, serta evaluasi penggunaan obat. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat, informasi obat yang diberikan paling sedikit terdiri atas manfaat, cara penggunaan, aturan pakai, efek samping dan cara penyimpanan.

Dilihat dari tabel 2. dimensi kehandalan yang terdiri dari 5 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas farmasi memberikan informasi tentang nama obat mendapat skor 468 (94%), dilihat dari skala likert dikatakan sangat puas. Meskipun termasuk kategori sangat puas, masih ada responden yang tidak menerima informasi terkait nama obat. Menurut pengamatan peneliti, ada

beberapa responden yang tidak menerima informasi terkait nama obat karena beberapa responden mendapatkan obat racikan.

Pertanyaan kedua mengenai petugas memberikan informasi tentang cara penggunaan obat mendapat skor 474 (95%), dilihat dari skala likert dikatakan sangat puas. Dan sebagian besar responden lainnya merasa puas. Menurut pengamatan peneliti berdasarkan wawancara kepada petugas farmasi hal ini bisa disebabkan karena petugas sudah sangat menguasai informasi setiap obat yang tersedia di instalasi farmasi, dan juga selalu melakukan evaluasi terkait cara penggunaan obat dan pembaruan ilmu terkait obat baru, yang dilakukan paling sedikit 6 bulan sekali.

Pertanyaan ketiga mengenai petugas memberikan informasi tentang dosis obat mendapat skor 465 (93%), dilihat dari interval likert dikatakan sangat puas. Sebagian besar responden lainnya merasa puas, meskipun masih ada responden yang merasa kurang puas. Menurut pengamatan peneliti, ada beberapa responden yang tidak menerima informasi terkait dosis obat karena beberapa responden mendapatkan obat racikan.

Pertanyaan keempat mengenai petugas memberikan informasi tentang efek samping obat mendapat skor 450 (90)% dilihat dari interval likert dikatakan sangat puas. Sebagian masih ada yang merasa kurang puas, menurut pengamatan peneliti hal ini dikarenakan petugas tidak ingin menimbulkan ketakutan dan kekhawatiran pasien terhadap obat yang akan dikonsumsi. Pemberian informasi tentang efek samping obat tetap penting, untuk membantu pasien bisa lebih waspada terhadap potensi efek samping yang mungkin terjadi dari obat yang dikonsumsi.

**Tabel 3.** Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kualifikasi
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat pemberian informasi obat	450	500	90	Sangat Puas

<b>2</b>	Kecepatan petugas dalam menyiapkan dan menyerahkan obat	431	500	86	Sangat Puas
<b>3</b>	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat oleh petugas	432	500	86	Sangat Puas
<b>4</b>	Keterampilan petugas dalam memberikan informasi obat	440	500	88	Sangat Puas
<b>5</b>	Petugas melakukan konfirmasi identitas pasien saat penyerahan obat	453	500	91	Sangat Puas
		Rata-rata			88,2
		Kategori			Sangat Puas

Dilihat dari tabel 3. dimensi ketanggapan yang terdiri dari 5 pertanyaan mendapat skor 88,2% dilihat dari skala likert dikatakan sangat puas. Parameter ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kemampuan dari petugas dalam hal merespon permintaan pasien terhadap keluhan maupun memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini didapat petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien 90% (sangat puas), kecepatan petugas dalam menyiapkan dan menyerahkan obat 86% (sangat puas), setiap keluhan responden diatasi dengan cepat 86% (sangat puas), petugas terampil dalam memberikan informasi obat 88% (sangat puas), petugas melakukan konfirmasi identitas pasien saat penyerahan obat 90% (sangat puas).

Dari rata-rata pada dimensi ketanggapan mendapatkan skor 88,24% dan dilihat dari interval likert termasuk dalam kategori sangat puas. Pada hasil penelitian ini masih terdapat responden yang merasa kurang puas pada kecepatan petugas

dalam menyiapkan dan menyerahkan, hal ini dikarenakan pada saat petugas melayani resep membutuhkan waktu untuk mencermati dan teliti terhadap resep sebelum meracik obat dan menyerahkannya ke pasien sehingga menyebabkan pasien menunggu lama, terutama pada resep racikan. Menurut (Sutrisna et al., 2016) kemampuan daya tanggap dengan pasien dapat ditingkatkan dengan kemampuan untuk memberikan jasa pelayanan yang cepat, tepat serta memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien.

**Tabel 4.** Dimensi Empati (*Empathy*)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimu</b>	<b>%</b>	<b>Kualifikasi</b>
<b>1</b>	Perhatian petugas dalam menanggapi keluhan pasien	441	500	88	Sangat Puas
<b>2</b>	Petugas Farmasi melayani dengan ramah dan sopan santun	462	500	92	Sangat Puas
<b>3</b>	Petugas Farmasi memberikan jawaban dengan bahasa yang mudah dimengerti atas pertanyaan pasien	453	500	91	Sangat Puas
<b>4</b>	Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang	455	500	91	Sangat Puas

status sosial dan ekonomi	Rata-rata	90,5
	Kualifikasi	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa pernyataan pertama, perhatian petugas dalam menanggapi keluhan pasien mendapat skor 88% dengan kualifikasi sangat puas. Hal ini karena petugas farmasi selalu bisa memberikan respon yang baik dan juga memberikan solusi setiap ada pasien yang menyampaikan keluhannya. Sebagaimana diatur dalam kode etik tenaga teknis kefarmasian, yaitu seorang tenaga teknis kefarmasian harus bertanggung jawab dan menjaga kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien/pemakai jasa secara professional (Kementerian Kesehatan RI, 2016a). Dan kode etik apoteker, yaitu seorang Apoteker dalam melakukan praktik kefarmasian harus mengutamakan kepentingan dan menghormati hak asasi penerima pelayanan dan/atau pelanggan, serta melindungi makhluk hidup insani dengan berlandaskan norma-norma yang berlaku (Ikatan Apoteker Indonesia, 2022).

Pada pernyataan kedua petugas farmasi melayani dengan ramah dan sopan santun terdapat menanggapi keluhan pasien terdapat 62 pasien menyatakan sangat puas dan 38 pasien menyatakan puas. Pelayanan akan berjalan baik dan berkualitas apabila semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan terdapat rasa perhatian dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial yang berkunjung (Muhammad et al., 2020). Dalam pengamatan peneliti, pelayanan farmasi klinik dilakukan sama tanpa membedakan status sosial, dari pengambilan obat sesuai dengan nomor antrian dan memahami kebutuhan pasien seperti saat tanya jawab dengan pasien dilakukan dengan ramah dan sopan.

Pertanyaan ketiga, petugas farmasi memberikan jawaban dengan bahasa yang mudah dimengerti atas pertanyaan pasien 53 pasien menyatakan sangat puas dan 47 pasien menyatakan puas. Pentingnya pertanyaan ini ditanyakan karena faktor pelayanan informasi obat dapat dinilai dari petugas yang memberi informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti. Dalam hal ini, petugas farmasi sudah melaksanakan dengan baik terbukti pada pertanyaan ini mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase 91%. Menurut (Helni (2015), bahwa informasi yang mudah dipahami sangat penting bagi responden. Kepuasan pasien tergantung pemberian informasi yang mudah dipahami dan harus menjadi perhatian bagi

apotek, pemberian informasi ini terkait dengan keterampilan komunikasi dari petugas apotek.

Pertanyaan keempat, petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi. 59 pasien menyatakan sangat puas dan 38 pasien menyatakan puas. Hal ini dikarenakan petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa perlu memandang status baik itu status sosial maupun status ekonomi. Dalam hal ini, petugas farmasi sudah melaksanakan dengan baik terbukti pada pertanyaan ini mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase 91%. Seorang Apoteker harus menjunjung tinggi keberagaman dalam menjalankan praktik profesinya dengan menjauhkan diri dari perbuatan diskriminasi terhadap perbedaan suku, ras, agama, jenis kelamin, politik, dan kedudukan sosial penerima pelayanan dan/atau pelanggan (Ikatan Apoteker Indonesia, 2022).

**Tabel 5.** Dimensi Berwujud (*Tangible*)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimu</b>	<b>%</b>	<b>Kualifikasi</b>
<b>1</b>	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	361	500	72	Puas
<b>2</b>	Tersedianya informasi obat dalam bentuk bulletin/brosur/leaflet	353	500	71	Puas
<b>3</b>	Tersedianya etiket obat/aturan pakai tertulis pada obat yang diberikan	450	500	90	Sangat Puas
<b>4</b>	Kemasan obat yang diberikan masih tersegel dan memerhatikan estetika	460	500	92	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa pertanyaan pertama, tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, pada penilaian positif terdapat 39 pasien menyatakan puas dan 16 pasien menyatakan sangat puas. Tidak hanya penilaian positif, pada pertanyaan pertama ini mendapat penilaian yang cukup negatif hal ini ditandai dengan terdapatnya nilai kurang kurang puas sebanyak 41 pasien, dan 10 pasien tidak puas. Hal ini karena tidak semua pasien mengetahui lokasi ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat kepada pasien terdapat di bagian belakang dari bagian instalasi farmasi. Tidak terdapat petunjuk terkait adanya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat ini. Petugas farmasi hanya menyampaikan kepada beberapa pasien yang sekiranya memerlukan informasi obat secara privasi, atau pasien yang bertanya kepada petugas farmasi terkait adanya ruangan khusus untuk konsultasi ini.

Pertanyaan kedua pada dimensi ini mendapat penilaian paling rendah dengan presentase 71%. Sebanyak 41 pasien menilai kurang puas dan sebanyak 10 pasien menilai tidak puas pada pertanyaan Tersedianya informasi obat dalam bentuk bulletin/brosur/*leaflet*. Hal ini karena terbatasnya jumlah brosur yang tercetak, sehingga tidak semua pasien mendapatkan brosur tentang pelayanan informasi obat. Buletin belum tersedia pada instalasi farmasi, sehingga pada penilaian ini mendapatkan nilai yang rendah.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar Rumah Sakit. Salah satu kegiatan pelayanan informasi obat adalah menerbitkan buletin, *leaflet*, poster, *newsletter* (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Pada pertanyaan ketiga terkait pemberian etiket obat/aturan pakai tertulis pada obat yang diberikan mendapat presentase 90% dengan kategori sangat puas karena setiap pasien yang mendapatkan obat, selain diberi penjelasan terkait aturan minum obat secara lisan, juga diberikan aturan minum secara tertulis yang ditempelkan pada kemasan obat. Etiket obat/aturan minum obat secara tertulis ini berbentuk cetakan komputer, bukan tulis tangan, sehingga pasien bisa membaca aturan minum dengan mudah, dan tidak mudah untuk lepas dari obat yang diterima.

Pada pertanyaan keempat kemasan obat yang diberikan masih tersegel dan memerhatikan estetika, mendapatkan kesan positif dari pasien karena termasuk kategori sangat puas dengan presentase 92%. Hal ini karena petugas farmasi sangat menjaga mutu dari obat yang akan diberikan kepada pasien, mulai dari penyimpanan hingga akan diberikan kepada pasien, obat akan dipastikan dalam kondisi yang masih tersegel. Obat yang diberikan kepada pasien disertai plastik yang ditempelkan etiket obat yang di cetak mesin bukan tulisan tangan, sehingga lebih memerhatikan estetika kemasan obat yang diberikan kepada pasien lebih rapi. Karena kemasan obat memengaruhi estetika, mutu dan kepuasan pasien. Masih terdapat pasien yang kurang puas pada hal ini karena pasien menganggap obat yang didapatkan tidak utuh 1 strip dianggap obat tersebut tidak tersegel.

**Tabel 6.** Dimensi Jaminan (*Assurance*)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimu</b>	<b>%</b>	<b>Kualifikasi</b>
<b>1</b>	Petugas memberikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya	440	500	88	Sangat Puas
<b>2</b>	Petugas menjaga kerahasiaan pasien	451	500	90	Sangat Puas
<b>3</b>	Petugas menjamin mutu obat yang diberikan	444	500	89	Sangat Puas
<b>4</b>	Petugas menjamin obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter dan keluhan pasien	462	500	92	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>					89,75
<b>Kualifikasi</b>					Sangat Puas

Berdasarkan tabel 6. dapat diketahui bahwa pertanyaan pertama, petugas memberikan informasi yang meyakinkan dan dapat dipercaya, terdapat 54 pasien menyatakan puas dan 43 pasien menyatakan sangat puas. Hal ini karena petugas farmasi memiliki pengetahuan serta kemampuan menyamapaikan informasi kepada pasien tanpa terbata-bata dan menyampaikan dengan teliti, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien kepada petugas farmasi. Penelitian oleh Susanti & Ichsan, (2017) menyebutkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau kergauragan. Penelitian oleh (Bahem, 2017) menyebutkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

Pada pertanyaan kedua terkait kerahasiaan pasien oleh petugas mendapat presentase 90% dengan kategori sangat puas karena setiap penyerahan obat petugas farmasi menyampaikan informasi obat kepada pasien dengan suara yang lirih, seperlunya hanya untuk didengar petugas farmasi dan pasien. Petugas farmasi juga menjaga kerahasiaan pasien dengan cara mengeluarkan obat dari ruang farmasi ke ruang penyerahan resep dengan wadah tertutup dan hanya dikeluarkan jika pasien sudah ada di depan petugas farmasi. Data pasien juga tidak pernah dibocorkan secara sengaja oleh petugas, terbukti dari wawancara kepada pasien bahwa pasien tidak pernah dihubungi ke nomor ponsel pribadinya sekalipun pernah memberikan nomor ponsel pribadi kepada petugas guna konfirmasi terkait pengambilan obat. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi (UUD RI, 1945). Tentang menjaga kerahasiaan pasien juga telah diatur pada Peraturan Pemerintah RI tahun 2009 yang berbunyi: Setiap Tenaga Kefarmasian dalam menjalankan Pekerjaan Kefarmasian wajib menyimpan Rahasia Kedokteran dan Rahasia Kefarmasian.

Setiap Tenaga Kefarmasian dalam menjalankan Pekerjaan Kefarmasian wajib menyimpan Rahasia Kedokteran dan Rahasia Kefarmasian. Seorang tenaga teknis kefarmasian harus menjaga rahasia kedokteran dan rahasia kefarmasian, serta hanya memberikan kepada pihak yang berhak (Kemenkes RI, 2016).

Pada pertanyaan ketiga terkait penjaminan mutu obat yang diberikan mendapat presentase 88% dengan kategori sangat puas karena setiap obat yang diberikan kepada pasien adalah obat asli yang petugas farmasi lakukan pemesanan

obat ke distributor terpercaya. Dibuktikan dengan hasil wawancara kepada pasien yang merasakan khasiat obat yang didapatkan dari Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta. Sebagian pasien yang menjadi responden merupakan pasien yang sudah menjadikan RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta sebagai rumah sakit pilihan utama untuk rehabilitatif.

Pada dimensi jaminan (*assurance*) mendapatkan rata-rata 89,85%, pada skala likert termasuk kategori sangat puas. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Akbar et al., (2020) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019, pada dimensi jaminan menunjukkan presentase sebesar 84,75% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. Hasil yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh Auliafendri & Tanjung pada tahun 2021 dengan judul Penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat yang menunjukkan dimensi jaminan termasuk kategori sangat puas dengan presentase 84,7%.

#### 4. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan dengan nilai 93,2%, dimensi ketanggapan dengan nilai 88,2%, dimensi empati dengan nilai 90,5%, dimensi berwujud dengan nilai 81,5% dan dimensi jaminan dengan nilai 89,75%. Setelah dihitung persentase rata-rata secara keseluruhan sebesar 88,63% sehingga dapat disimpulkan berdasarkan skala likert, bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dimensi dengan persentase tertinggi (dimensi paling berpengaruh) terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu sebesar 93,2% dan persentase terendah pada dimensi berwujud (*tangible*) yaitu sebesar 81,5%. Hal ini sesuai dengan hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan merupakan dimensi paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 5. Saran

### 1. Bagi Pihak Instalasi Farmasi RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka saran untuk Instalasi Farmasi RS ACM Muhammadiyah Yogyakarta yaitu perlu memberikan tanda atau memindahkan ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat kepada pasien, karena banyaknya pasien yang tidak mengetahui adanya ruangan khusus untuk konsultasi dan mendapatkan pelayanan informasi obat secara privasi.

Diperlukan peningkatan kualitas penampilan ruang tunggu seperti tempat duduk pasien yang masih bercampur dengan poli lain sebaiknya dipisah. Posisi ruang tunggu yang berada pada bagian depan instalasi farmasi sebaiknya dibuat terpisah dengan poli dan khusus menghadap ke bagian instalasi farmasi.

Meningkatkan jumlah brosur karena jumlahnya yang masih terbatas, sehingga saat persediaan sudah habis, pasien menganggap bahwa tidak tersedianya informasi obat berupa brosur. Karena belum tersedianya buletin dan poster, bisa menjadi pertimbangan untuk menerbitkan buletin dan poster.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dilakukan penelitian selanjutnya menggunakan analisis yang berbeda seperti *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Pontential Gain in Customer Value (PGCV)*, dan *gap analysis*.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 5(1), 108–116. <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.396>
- [2] Arimbawa, E., Wijaya, G., & Suarjana. (2014). Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2, 198–203.
- [3] Auliafendri, N., & Tanjung, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63.
- [4] Badan Pusat Statistik. (2023). *Profil Statistik Kesehatan 2023*.
- [5] Bahem, N. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep di Apotek Nur Farma*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- [6] Beke, C. S. A. U. L. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada.
- [7] Departemen Kesehatan RI. (2009). *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*.
- [8] Helni. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17.
- [9] Kementerian Kesehatan RI. (2016a). *Ilmu Prilaku dan Etika Farmasi* (N. Thamaria, Ed.; 1st ed.). Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- [10] Kementerian Kesehatan RI. (2016b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Indonesia*.
- [11] Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Penyakit Degeneratif*.
- [12] Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- [13] Notoatmojo. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. PT. Rineka Cipta.
- [14] Pratiwi, H., Mustikaningtiyas, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>
- [15] Puspasari, H., Harida, S., & Fitriyani, D. (2018). Tingkat Pengetahuan Tentang “DAGUSIBU” Obat Antibiotik Pada Masyarakat Desa Sungai Awan Kiri

- Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang Tahun 2017. *Medical Sains*, 3(1), 11–18.
- [16] Rahmayanti, S. N., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>
- [17] Ruditya, A. N., & Chalidyanto, D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 108–117.
- [18] Siburian, T. R. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul*. Institut Kesehatan Helvetia.
- [19] Surat Keputusan Kongres Ke-XXI Ikatan Apoteker Indonesia Tentang Penetapan Kode Etik Apoteker Indonesia, Pub. L. No. 014 (2022).
- [20] Susanti, N., & Ichsan, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(1), 77–91.
- [21] Sutrisna, In. G., Putri, P. A. W. G. M., & Cahyadi, K. D. (2016). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kimia Farma 286 Padang Asri. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 2(2), 34–38.