

EVALUASI KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Rahayu Oktafiani, Yulian Wahyu Permadi, Mokhamad Arifin
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No.08 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
Email: Ayyuokta04@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Penelitian ini adalah jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Peneliti menggunakan metode *survey* dimana proses pengambilan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *accidental sampling* (kebetulan) yang didasarkan pada kriteria inklusi. Sampel didapatkan sebanyak 99 pasien dan 3 apoteker, kemudian hasil dianalisis dengan menggunakan analisis univariat. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja apoteker di Instalasi Farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan sudah sangat berhasil dengan capaian 90,99%, dan lebih dari setengah responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan merasa kurang puas yaitu sebanyak 51,5%. Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dalam aspek monitoring efek samping obat (MESO), menjaga kebersihan gedung dan ruang tunggu yang nyaman dan luas serta menambah jumlah profesi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan agar pelayanan yang diberikan lebih cepat.

Kata kunci: *Kefarmasian, kepuasan, kinerja, pelayanan, rawat jalan*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan

pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes, 2016).

Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien. Strategi optimalisasi harus ditegakkan dengan cara memanfaatkan sistem informasi rumah sakit secara maksimal pada fungsi manajemen kefarmasian, sehingga diharapkan dengan model ini terjadi efisiensi tenaga dan waktu. Efisiensi yang diperoleh kemudian dimanfaatkan untuk melaksanakan fungsi pelayanan farmasi klinik secara intensif (Permenkes, 2016).

Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas memegang peranan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, termasuk apoteker sebagai tenaga kesehatan yang berperan dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang menyediakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi serta berperan dalam pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, yang dapat dilakukan untuk

meningkatkan pelayanan kefarmasian oleh apoteker di rumah sakit adalah dengan mengetahui kinerja apoteker di rumah sakit dalam melakukan pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinis. Penilaian kinerja apoteker di rumah digunakan untuk menilai, mengevaluasi dan menyempurnakan pelayanan kefarmasian secara sistematis (Satibi, 2018).

Apoteker sebagai penanggung jawab kefarmasian di rumah sakit wajib mengikuti Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016. Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Satibi, 2018).

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya.

kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik ataupun tidak baik (Roziqin, 2010).

Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada *reward* dari perusahaan. Menurut sutrisno (2016). kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang sudah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang/bahagia yang muncul didalam diri seorang tersebut setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan

yaitu model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* (Yuniar, 2016).

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat terhadap hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Banyaknya resep yang dilayani, membuat petugas di instalasi farmasi rumah sakit kewalahan dan lama dalam penyerahan obat. Hal ini membuat banyak pasien mengeluh dan marah-marah kepada petugas di instalasi farmasi rumah sakit karena menunggu hingga berjam-jam (Sukamto, 2017).

Pelayanan merupakan semua usaha yang dilaksanakan oleh pegawai untuk pelanggannya dalam memenuhi keinginan dengan jasa yang akan diberikan. Apoteker dirumah sakit dengan tujuan agar meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian sebagai penanggung jawab di instalasi farmasi rumah sakit harus mengikuti Standar Pelayanan Kefarmasian yang ada di rumah sakit sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016. Peraturan Standar Pelayanan Kefarmasian hukum untuk tenaga kefarmasian dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan obat yang tidak sesuai (Satibi, 2018).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Pengambilan sampel digunakan

metode *Non-Probability Sampling* dengan cara *Random sampling* dimana peneliti mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai dipenuhi jumlah sampel yang diperlukan yaitu sampel sebanyak 99 pasien dan 3 apoteker.

2.2 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan pada bulan juli 2019.

2.3 Sampel

Sampel untuk kepuasan menggunakan teknik *accidental sampling* (Kebetulan) yang memenuhi kriteria inklusi yaitu Pasien berumur 18 – 60 tahun dan pasien yang telah menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Jumlah Sampel dari penelitian ini ditentukan dengan rumus perhitungan *slovin* dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan data kunjungan pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan sekitar 10.500 pasien setiap

bulannya jadi jumlah sampel yang diperlukan adalah 99 pasien.

Sampel untuk kinerja yang diambil dengan kriteria inklusi yaitu apoteker yang bekerja di Instalasi Farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 3 responden.

2.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis univariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antara kepuasan pasien dengan kinerja pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan kota Pekalongan.

Kuesioner yang dibagikan kepada pasien berisi pertanyaan mengenai data kepuasan pasien terkait Pelayanan kefarmasian yang diterima. Pada bagian ini ada 5 jawaban diantaranya SS = sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu- Ragu, TS= tidak Setuju dan STS= sangat tidak Setuju. Masing-masing jawaban diberi nilai SS = 5, S = 4, RR = 3, TS = 2

dan STS= 1. Hasil yang diperoleh tiap responden dijumlahkan dan dikategorikan berdasarkan hasilnya puas atau tidak puas dengan menggunakan nilai mean jika data berdistribusi normal atau median jika data tidak berdistribusi normal.

Kuesioner yang diisi oleh apoteker berisi pertanyaan mengenai keterlaksanaan standar pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit. Pada bagian pemeriksaan resep, dispensing, pelayanan informasi obat, konseling, pemantauan terapi obat dan monitoring efek samping obat jika pilihan jawaban yang dipilih oleh apoteker bernilai 3, oleh asisten apoteker bernilai 2 dan tidak dilakukan bernilai 1. Pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, administrasi dan evaluasi mutu pelayanan jika jawaban ya mendapat nilai 2 dan jika jawaban tidak mendapat nilai 1. Untuk menghitung nilai yang diperoleh dengan cara
$$\frac{\text{Skor yang didapat}}{\text{skor total}} \times 100\%.$$

Untuk mengevaluasi maupun

menilai dari jawaban apoteker
pada kuesioner, maka digunakan

pedoman skala penilaian sebagai
berikut ini:

Tabel 1. Skala penilaian kinerja (Satibi, 2018)

Urutan	Rentang pencapaian	Kategori capaian
I	>90%	Sangat tinggi
II	75%-90%	Tinggi
III	65%-75%	Sedang
IV	50%-60%	Rendah
V	<50%	Sangat rendah

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KINERJA

Tabel 2. karakteristik responden

No	Kategori	Jumlah Responden (n)
1.	Jenis kelamin	
	Laki-laki	-
	Perempuan	3
2.	Pengalaman kerja sebagai APA	
	≤ 1 tahun	1
	≥ 1 – 5 tahun	2
3.	Rata – rata jumlah resep yang dilayani perhari	
	≤5 lembar	-
	>5-10 lembar	-
	>10-20 lembar	-
	>20-30 lembar	-
	≥ 30 lembar	3
4.	Apoteker pendamping	
	Punya	-
	Tidak punya	3
5.	Frekuensi kehadiran di apotek	
	Selama apotek buka	3
	Setiap hari, pada jam tertentu	-

Dari penelitian yang telah dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan jumlah keseluruhan responden berjenis kelamin

perempuan dengan pengalaman kerja sebagai apoteker penanggungjawab apotek 1 responden ≤ 1 tahun dan 2 responden ≥ 1 – 5 tahun. Rata – rata jumlah resep perhari yang dikerjakan

oleh apoteker yang dibantu oleh asisten apoteker ≥ 30 lembar dengan frekuensi kehadiran apoteker di instalasi farmasi rawat jalan selama apotek buka, apoteker penanggung jawab apotek yang bekerja di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan tidak mempunyai apoteker pendamping. Kuesioner yang dibagikan kepada

apoteker yang bekerja di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan terkait keterlaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan. Adapun hasil yang telah di analisis terkait keterlaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Kinerja Apoteker

Kinerja apoteker	
Kegiatan	Persentase (%)
Pemeriksaan Resep	96,29
Dispensing	81,47
Pelayanan informasi obat (PIO)	92,22
Konseling	100
Pemantauan terapi obat (PTO)	100
Monitoring efek samping obat (MESO)	62,96
Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai	93,05
Administrasi	95,83
Evaluasi mutu pelayanan	97,22
Total kinerja Apoteker	90,99

Pada penelitian ini capaian kinerja apoteker pada aspek pemeriksaan resep termasuk dalam kategori sangat tinggi yakni sebesar 96,29%, untuk aspek dispensing termasuk dalam kategori tinggi yakni sebesar 81,47%, untuk aspek pelayanan informasi obat termasuk dalam kategori tinggi yakni 92,22%, selanjutnya pada aspek konseling

dan pemantauan terapi obat termasuk dalam kategori sangat tinggi yakni 100%, untuk aspek monitoring efek samping termasuk dalam kategori rendah yakni 62,96% dalam aspek ini terendah dibandingkan dengan aspek yang lainnya, pada aspek pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai termasuk

dalam kategori sangat tinggi dengan capaian 93,05%, untuk administrasi termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan capaian yaitu 95,83% dan untuk aspek mutu pelayanan juga termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu dengan capaian 97,22%. Keseluruhan aspek yang ada capaian kinerja apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan termasuk dalam kategori sangat tinggi atau dapat dikatakan sangat baik dalam melakukan pekerjaan kefarmasian yaitu dengan capaian 90,99%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan aspek monitoring efek samping obat terendah dibandingkan dengan yang lainnya dikarenakan kegiatan monitoring efek samping obat belum dilaksanakan secara merata kepada semua pasien. Monitoring Efek Samping Obat (MESO) merupakan kegiatan pemantauan setiap respon terhadap obat yang merugikan atau tidak diharapkan yang terjadi pada dosis lazim yang digunakan pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnosa dan terapi. Untuk kedepannya diharapkan apoteker

wajib melakukan konseling kepada pasien mengenai efek samping obat yang timbul sebelum menyerahkan obat.

Usia, pendidikan terakhir dan lama berpraktek tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Penelitian yang dilakukan oleh Shaffril & Uli (2010) yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin lama masa jabatan karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan semakin meningkat dan hal tersebut berkaitan pada pengalaman kerja. Pekerja yang lebih muda lebih mudah beradaptasi, fleksibel, mudah menerima teknologi baru serta memiliki kepuasan yang lebih tinggi dalam bekerja (Satibi dkk, 2018).

B. KEPUASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. Distribusi karakteristik responden RSUD Benda Kota Pekalongan

Karakteristik Responden	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	37	37,4
Perempuan	62	62,6
Usia		
Muda	48	48,5
Tua	51	51,5
Pendidikan		
Rendah	80	80,8
Tinggi	19	19,2
Pekerjaan		
Bekerja	56	56,6
Tidak bekerja	43	43,4

Berdasarkan data distribusi karakteristik pada tabel 4 diketahui bahwa dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD Benda Kota Pekalongan diketahui dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan lebih dari setengah responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 62,6%.

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui bahwa dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan lebih banyak

responden berusia tua yaitu sebanyak 51 responden (51,5%) dan sisanya berusia muda sebanyak 48 responden (48,5%).

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan sebanyak 80 responden berpendidikan rendah dengan persentase 80,8% dan sisanya 19 responden berpendidikan tinggi dengan persentase sebanyak 19,2%.

Dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, diketahui dari 99 responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi

Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan lebih dari setengah responden bekerja berjumlah 55 responden dengan presentase 55,6%

dan sisanya 43 responden dengan persentase 43,4% responden tidak bekerja.

2. Analisis Tingkat Kepuasan

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	48	48,5
Tidak Puas	51	51,5
Total	99	100,0

Berdasarkan persebaran distribusi frekuensi tingkat kepuasan terdapat 48 responden atau 48,5% yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan sedangkan sisanya 51 responden atau 51,5% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan, pada saat melakukan penelitian peneliti mendapatkan banyak keluhan dari responden terkait waktu tunggu yang lama, hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan responden dalam hal pelayanan informasi obat seperti yang telah dipaparkan oleh Utami (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai pelayanan yang

didapatkan pasien dari awal pendaftaran hingga penerimaan obat. Hal tersebut dipaparkan pula oleh Muninjaya (2012) yang menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu berkaitan dengan waktu tunggu menebus obat dan fasilitas yang tersedia.

Ketidakpuasan pasien pada tahap awal akan mempengaruhi kepuasan pasien pada tahap selanjutnya, sehingga pasien akan merasa tidak puas pada pelayanan tahap selanjutnya (Utami, 2015). Berdasarkan beberapa responden yang diteliti mengatakan bahwa ketidakpuasan mereka disebabkan karena beberapa faktor diantaranya adalah waktu tunggu penebusan obat yang terlalu lama bahkan beberapa

responden menuturkan mereka antri hingga 1-2 jam, terutama di jam-jam ramai dimana Klinik Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan praktek secara bersamaan akan terjadi antrian pasien yang lama.

Hal lain menurut responden yang menyebabkan ketidakpuasan responden adalah fasilitas ruang tunggu di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota dimana pada saat ramai banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk sehingga banyak pasien yang menunggu antrian pengambilan obat dengan berdiri atau duduk di tangga hal tersebut dapat menjadikan pasien tidak puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Tingkat Kepuasan responden menjadi hal yang penting dalam persaingan, karena jika seseorang puas

dengan pelayanan yang ada dalam suatu rumah sakit akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien yang loyal akan membuat suatu rumah sakit dapat bertahan (Utami, 2015), oleh karena itu untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih baik menurut peneliti perlu adanya penambahan depo atau pintu masuk *entry* resep jadi resep yang masuk tidak hanya melewati satu pintu saja atau penambahan SDM Farmasi agar waktu tunggu pasien juga lebih singkat, selain itu penambahan tempat duduk pasien di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan, hal tersebut diharapkan mampu menambah kenyamanan pasien sehingga pasien merasa lebih puas dalam pelayanan yang diberikan.

Tabel 6. Analisis tingkat kepuasan responden dari aspek usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Kepuasan		
Aspek	Puas	Tidak puas
Jenis kelamin:		
Perempuan	31	31
Laki –laki	17	20
Pendidikan:		
Rendah	40	40
Tinggi	8	11
Usia:		
Muda	19	29
Tua	29	22
Pekerjaan:		
Bekerja	22	34
Tidak bekerja	26	17

Dari analisis demografi responden didapatkan hasil bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan dengan jumlah 31 responden dan jenis kelamin laki-laki yang merasa puas sebanyak 17 responden. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan jenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden dan laki-laki sebanyak 20 responden. Dari hasil analisis tersebut responden yang merasa

lebih puas yaitu perempuan dengan jumlah responden sebanyak 31 responden.

Responden yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan dengan tingkat pendidikan rendah sebanyak 40 responden dan tingkat pendidikan tinggi sebanyak 8 responden. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Benda Kota Pekalongan dengan tingkat pendidikan rendah sebanyak 40 responden dan pendidikan tinggi sebanyak 11 responden. Dari

hasil analisis tersebut responden yang merasa lebih puas yaitu responden berpendidikan rendah dengan jumlah responden sebanyak 40 responden.

Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan dengan usiatuasebanyak 29 responden dan usia muda sebanyak 19 responden. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan usia tua 22 responden dan usia muda 29 responden. Dari hasil analisis tersebut responden yang merasa lebih puas yaitu responden usia tua dengan jumlah responden sebanyak 29 responden.

Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk responden yang tidak bekerja sebanyak 26 responden dan yang bekerja sebanyak 22 responden. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk responden yang tidak bekerja sebanyak 17 responden dan yang bekerja sebanyak 34 responden. Dari hasil analisis tersebut responden yang merasa lebih puas yaitu responden yang tidak bekerja dengan jumlah responden sebanyak 26 responden.

Berdasarkan dari hasil distribusi kuesioner Kepada 99responden yang dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan ada sebanyak 48,5% merasa puas dan sisanya 51,5% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan harapannya agar menambah jumlah petugas apotek untuk mempercepat pelayanan kefarmasian dan menambah fasilitas dalam ruang tunggu di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

4. KESIMPULAN

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan sudah mencapai kategorikapaian sangat tinggi yaitu dengan capaian 90,99%.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan merasa kurang puas yaitu sebanyak 51,5%.

5. SARAN

- a. Menjaga kebersihan gedung dan ruang tunggu yang nyaman dan luas.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dalam aspek monitoring efek samping obat (MESO).
- c. Menambah jumlah profesi apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD Bendan Kota Pekalongan agar pelayanan yang diberikan lebih cepat.
- d. Sikap simpatik dari petugas sehingga pasien lebih merasa senang dalam memanfaatkan

fasilitas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [2] Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016, *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- [3] Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- [4] Muninjaya, A, A. (2012). *Menejemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC
- [5] Muhamad Zainur Roziqin, 2010. *Kepuasan Kerja*, Malang: Averroes Press.

- [6] Nurma, A R., Djazuly C. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Apotek Rawat Jalan. Wahidin Sudirohusodo Kota Makasar. Skripsi. Makasar.
- [7] Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika.
- [8] Satibi, dkk (2018) *Analisis Kinerja Apoteker dan Faktor Yang Mempengaruhi Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas. Jurnal*, UGM Yogyakarta.
- [9] Shaffril HAM, Uli J. *The Influence of Socio-Demographic Factors on Work Performance among Employees of Government Agriculture Agencies in Malaysia. J Int Soc Res*. 2010;3(10):459-469.
- [10] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Sukamto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr.*
- [12] Utami, Aulia D. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Skripsi*. Surakarta.
- [13] Yuniar, Yuyun. 2016. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Jurnal Kefarmasian.