



## Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram

Amnan<sup>1\*</sup>, Dian Neni Naelasari<sup>2</sup>, Sony Putra Bahrain<sup>3</sup>

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama, Jl. Pendidikan No. 06 Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. 83125.

Email Korespondensi: [amnan1963@gmail.com](mailto:amnan1963@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan kefarmasian RSUD Kota Mataram merupakan salah satu kegiatan diRSUD Kota Mataram yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagimasyarakat yang bermutu. Kepuasan pasien merupakan salahsatu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanannya yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei deskriptif yang dimana mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang terlebih dahulu telah di uji validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti nyata. Hasil penelitian menunjukan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram. memperoleh hasil Kehandalan (89%), Ketanggapan (88%), Jaminan (90%), Kepedulian (88%) dan Bukti Nyata (92%). Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram mendapatkan nilai (95%) dengan kategori sangat puas.

**Kata kunci:** Pelayanan Kefarmasian; Kepuasan Pasien; RSUD Kota Mataram.

### ***Analysis of Patient Satisfaction with the Quality of Pharmaceutical Services at the Pharmacy Installation of Mataram City Hospital***

#### **Abstract**

*Health center pharmacy services are one of the activities in the health center which plays an important role in supporting quality health services for the community. Patient satisfaction is one of the most important things in reviewing the quality of service, especially the services provided by an agency to its patients. The purpose of this study was to find out how the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Mataram Health Center, Sandubaya District, Mataram City. This type of research is quantitative using a descriptive survey method which collects data using a questionnaire which has previously been tested for validity and reliability using 5 dimensions of satisfaction namely reliability, responsiveness, assurance, concern and concrete evidence. The results showed that the Mataram Health Center, Sandubaya District, Mataram City. obtained the results of Reliability (89%), Responsiveness (88%), Assurance (90%), Concern (88%) and Real Evidence (92%). From this study, it can be concluded that the Mataram Health Center, Sandubaya District, Mataram City received a score (95%) in the very satisfied category.*

**Keywords:** Pharmaceutical Services; Patient Satisfaction; Health Center.

**How to Cite:** Amnan, A., Naelasari, D. N., & Bahrain, S. P. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 6(2), 437–451. <https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.3070>



<https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.3070>

Copyright© 2025, Amnan et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian RSUD Kota Mataram merupakan salah satu kegiatan di RSUD Kota Mataram yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagimasyarakat yang bermutu. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukuryang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan kefarmasian sangat penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapatmenimbulkan kepuasan dari pasien(Kemenkes RI, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanannya yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yangpenyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah di

amanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidupsejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yangbaik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitaspelayanan umum yang layak (Yulfita dkk, 2020).

Rumah sakit sebagai unit pelaksanaan teknis wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik maka RSUD Kota Mataram tetap harus dapat menjaga mutu pelayanan yang ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai serta didukung dengan penciptaan lingkungan yang bersih, indah, dan rapi serta menyenangkan, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien. (Sripina & Sunarsih, 2019).

Kota Mataram sendiri memiliki jumlah RSUD Kotacukup banyak yang tersebar pada seluruh kecamatan, pada tahun 2021 Kota Mataram memiliki jumlah RSUD sebanyak 16 unit. Meskipun begitu, dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal, pemerintah harus memberikan mutu pelayanan yang terus ditingkatkan kepada masyarakat. RSUD Kota Mataram merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang berada di wilayah kota Mataram. Dalam memberikan pelayanan yang bermutu, RSUD Kota Mataram ini masih mempunyai beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh sebagian besar pasien yaitu standar waktu pelayanan, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang terbatas. Alasan-alasan tersebut tentunya menambah anggapan buruk oleh masyarakat tentang pelayanan yang mereka dapatkan di RSUD Kota Mataram (BPS Kota Mataram, 2020).

Seperti yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya Mengenai "Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien" memiliki tujuan penelitian yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan prima dan kepercayaan (trust) terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan analisis positivistik. Metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah teknik Non Probability Sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pelayanan prima maupun kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan (Ula dkk. 2021).

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan terkait dengan Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Depok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dan mengetahui hubungan antara sosiodemografi pada tingkat kepuasan pasien di RSUD Depok I. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Pengumpulan data berupa data kuantitatif yaitu kuisioner yang memiliki lima dimensi servqual (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien dari seluruh dimensi servqual menunjukkan hasil puas sebesar 54.2%. Tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi antara lain, pada dimensi keandalan (reliability) mendapatkan persentase kepuasan tertinggi yaitu sebesar 82 (68.3%), dimensi kepastian (Assurance) memiliki tingkat kepuasan sebesar 66 (55.0%), dimensi berwujud (Tangible) memiliki tingkat kepuasan 75 (62.5%), dimensi daya tanggap (Responsiveness) memiliki tingkat kepuasan sebesar 76 (63.3%) dan dimensi empati (Empathy) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 62 (51.7%). Sedangkan hasil uji statistik dari semua karakteristik sosiodemografi terdapat ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan di RSUD Depok I (Atikah, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram dengan menggunakan pendekatan lima dimensi SERVQUAL, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini penting dilakukan karena hasilnya dapat menjadi dasar bagi manajemen RSUD Kota Mataram dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan kefarmasian. Selain itu, temuan ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan model

pelayanan kefarmasian yang lebih responsif, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## METODE

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei deskriptif yang dimana mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung atau telah menerima pelayanan kefarmasian diInstalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

### Waktu dan LokasiPenelitian

Penelitian ini di laksanakan pada bulan Agustus 2024, Terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

### Populasi Dan Sampel

#### Populasi

Populasi adalah kelompok dimanapeneliti akan melakukan penarikan kesimpulan yang berlaku umum untukpopulasinya(Buraerah,2013),Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarnasian diInstalasi FarmasiRSUDKota Mataram.

#### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan teknik-teknik tertentu dan dapat mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2014). Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*(Sampling Kebetulan). pengambilan sampel ini di lakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila orang tersebut dinilai cocok sebagai sumber data(Sugiyono, 2016). Untuk menentukan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (jumlah kunjungan pasien)

N = 1.850

$d^2$ = kesalahan yang ditetapkan (10% atau 0,01)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.850}{1 + 1.850 (0,01)^2} \\ n &= \frac{1.850}{1 + 1.850 \times 0,001} \\ n &= \frac{1.850}{1 + 18,6} \\ n &= \frac{1.850}{19,6} \\ n &= 94 \end{aligned}$$

Dari rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 94 sampel.

### Teknik Pengambilan Jumlah Sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Purposive Sampling* artinya responden diperoleh berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan keinginan peneliti sehingga sampel dapat mewakili populasi.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penilitian ini mengguankan beberapa teknik yaitu:

#### Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat di kontruksikan makna dalam topik tertentu, wawancara dalam penelitian ini guna mengetehauui karakteristik responden (Sugiyono, 2020).

## Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner, Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala likert, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

## Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang dimana ditujukan kepada pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram. Instrumen terdiri dari 20 pertanyaan yang dimana setiap pertanyaan memiliki skor dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert.

## Teknik Analisi Data

Data yang telah didapat akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala likert, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial(Sugiyono, 2014). Adapun tahapan yang dilakukan dalam pengolahan diantaranya:

- Editing, yang dilakukan untuk menggolongkan, mengurutkan serta menyederhanakan data.
- Kodeting, mengklasifikasikan jawaban dari responden yang telah di ambil maupun informasi yang telah didapatkan.
- Scoring, yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban dari pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif
- Tabulating, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban responden kemudian dihitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel, Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase pertanyaan dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2016)

$$\% = \frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$$

- e. Untuk mengidentifikasi tentang :

1. Kehandalan =  $\frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$
2. Ketanggapan =  $\frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$
3. Jaminan =  $\frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$
4. Empati =  $\frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$
5. Penampilan =  $\frac{\sum \text{responden menjawab}}{\sum \text{sempel}} \times 100\%$

- f. Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram Tahun 2024,Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut

**Tabel 1.** Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Pringkat
1.	Sangat Puas	5
2.	Puas	4
3.	Cukup Puas	3
4.	Kurang Puas	2
5.	Tidak Puas	1

**Tabel 2.** Persentase Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Persentase Nilai Skala Pringkat
1.	Sangat Puas	81-100%
2.	Puas	61-80%
3.	Cukup Puas	51-60%
4.	Kurang Puas	31-50%
5.	Tidak Puas	0-30%

### Pengolahan Data

#### Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel, untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 22.

#### Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 22. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,50.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profile RSUD Kota Mataram

RSUD Kota Mataram dibangun pada bulan Agustus 2009 dan mulai beroprasi pada tanggal 3 Maret 2010 sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang terletak di Kota Mataram, RSUD Kota Mataram adalah salah satu RSUD Kota Mataram dari 16 RSUD yang ada di wilayah Kota Mataram. RSUD Kota Mataram memberikan pelayanan rawat jalan dan juga rawat inap. Rawat jalan dilakukan oleh 21 poliklinik yang ada, lengkap dengan dokter spesialisnya, selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioteraphy dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang melayani 24 jam.

Berbagai pelayanan spesialis meliputi spesialis bedah umum, spesialis penyakit dalam, spesialis anak, spesialis kandungan, spesialis gigi, spesialis kulit, spesialis penyakit dalam, spesialis jantung, dan lainnya. Selain memberikan pelayanan kesehatan juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi calon dokter, perawat, dan berbagai pendidikan kesehatan lainnya.

### Sumber Daya Kesehatan

Sumber daya kesehatan merupakan unsur terpenting di dalam peningkatan pembangunan kesehatan secara menyeluruh. Sumber daya kesehatan terdiri dari tenaga, sarana dan dana yang tersedia untuk pembangunan kesehatan. Peningkatan sumber daya kesehatan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan diseluruh tingkat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

### Sarana Pelayanan RSUD Kota Mataram

Sarana dan prasarana yang ada di RSUD Kota Mataram dapat berfungsi untuk menunjang kebutuhan pelayanan kesehatan bagi pasien serta agar dapat membantu memperlancar jalannya pelayanan yang ada di RSUD Kota Mataram.

### Tenaga Kesehatan

Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian terpenting di dalam peningkatan pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan dapat di capai dengan memperhatikan jumlah dan tenaga kesehatan yang ada. Data ketenagaan kesehatan yang ada di RSUD Kota Mataram berjumlah 1.154 orang, PNS sebanyak 236 orang, Non PNS sebanyak 918 orang, Dokter Spesialis (PNS & Non PNS) sebanyak 56 orang. Terdiri dari berbagai jenjang unsur pendidikan, profesi dan juga status pegawai. Adapun jumlah ketenagaan yang ada di RSUD Kota Mataram sesuai tabel berikut.

**Tabel 3.** Jumlah dan Status Pegawai

No	Item	Jumlah
1	PNS	236 Orang
2	Non PNS	918 Orang
3	Dokter Spesialis (PNS & Non PNS)	56 Orang
<b>Jumlah Seluruhnya</b>		<b>1.154 Orang</b>

### Karakteristik Responden

Karakteristik yang menggambarkan subjek penelitian sebanyak 94 responden, maka di dapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan.

#### 1. Berdarkan Jenis Kelamin

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 94 kusioner yang dibarkan kepada responden, maka didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.** Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Percentase (%)
1	Laki-Laki	41	44%
2	Perempuan	53	56%
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 orang (44%) dan responden perempuan sebanyak 49 orang (56%).

#### 2. Berdasarkan Umur/Usia

Berdasarkan karakteristik umur, maka responden dalam penelitian ini terbagi menjadi empat kelompok, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.** Tabel Usia/Umur

No	Umur	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Percentase
1	18	7	7%
2	19 – 40	57	61%
3	41 – 60	26	28%
4	60>	4	4%
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Hasil tabulasi jawaban responden seperti yang tercantum dalam tabel 5 di atas, sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur 19-40 tahun sebanyak orang 57 orang (61%), kemudian diikuti responden dengan umur 41-60 tahun sebanyak 26 orang (28%), 18 umur tahun sebanyak 7 orang (7%), sedangkan responden yang berumur 60>tahun sebanyak 4 orang (4%).

#### 3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini terbagi kedalam lima kelompok.

**Tabel 6.** Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Percentase (%)
1	SD	2	2%
2	SMP	11	12%
3	SMA	66	70%
4	D3	8	9%
5	S1	7	7%
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Hasil tabulasi jawaban responden seperti yang tercantum dalam tabel di atas, sebagian besar responden dalam penelitian ini tingkat pendidikan SMA sebanyak 66 orang(70%), kemudian diikuti responden dengan tingkat pendidikan smp sebanyak 11

orang(12%), D3 sebanyak8 orang (9%), S1 sebanyak 7 orang (7%) dan responden dengan tingkat SD sebanyak 2 orang (2%).

### **Uji Instrumen Penelitian**

Bab VI ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram terhadap tingkat kepuasan pasien. Data penelitian ini merupakan primer yang di peroleh dari hasil penyebaran kusioner, dengan jumlah responden sebanyak 94 orang sebagai sampel penelitian. Responden dalam penelitian ini merupakan pasien yang sedang menjalani rawat jalan di RSUD Kota Mataram.

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner yang telah dilakukan memperoleh data sebagai mana terlihat pada tabel 7 yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kusioner yang di jawab oleh responden.

**Tabel 7.** Jumlah sampel dan pengembalian kusioner

Keterangan	Jumlah
Total Penyebaran Kusioner	94
Total Pengembalian Kuioner	94
Jumlah Kusioner Yang Tidak Di Kembalikan	-
Tingkat Pengembalian	100%
Jumlah Reponden	94
Total Kusioner Yang Dapat Diolah	94
Total Kusioner Yang Tidak Dapat Di Olah	-

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 94 kusioner yang disebarluaskan kepada responden, semua kusioner dikembalikan kepada penelitian atau dengan kata lain penelitian ini mempunyai tingkat pengembalian sebesar 100% dari 94 kusioner yang dikembalikan tersebut data yang dapatkan untuk analisis data sebanyak 94 responden.

### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Dasar pertimbangan untuk mengukur valid tidaknya kusioner adalah dengan membandingkan antara r hitung terhadap r tabel. Nilai r tabel untuk penelitian ini adalah 0,2006. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka kusioner dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari tabel maka kusioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian, adapun hasil uji dari 5 dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 8.** Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Mutu Pelayanan

Indikator	r Hitung				r Tabel	Keterangan
	X1	X2	X3	X4		
Kehandalan	0,486	0,446	0,515	0,607	0,2006	Valid
Ketanggapan	0,468	0,435	0,632	0,971	0,2006	Valid
Jaminan	0,530	0,487	0,543	0,512	0,2006	Valid
Kepedulian	0,570	0,604	0,429	0,442	0,2006	Valid
Bukti nyata	0,731	0,644	0,726	0,726	0,2006	Valid

Adapun hasil uji validitas dari 5 dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- Pada tabel 8 di atas dapatkan hasil uji validitas pada dimensi kehandalan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar  $0,486 > 0,2006$ , X2 sebesar  $0,446 > 0,2006$ , X3 sebesar  $0,515 > 0,2006$  dan X4 sebesar  $0,607 > 0,2006$ . Semua r hitung pada dimensi kehandalan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.
- Pada dimensi ketanggapan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar  $0,468 > 0,2006$ , X2 sebesar  $0,435 > 0,2006$ , X3 sebesar  $0,632 > 0,2006$  dan X4 sebesar  $0,971 > 0,2006$ . Semua r hitung pada dimensi ketanggapan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.
- Pada tabel 8 di atas dapatkan hasil uji validitas pada dimensi jaminan dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar  $0,530 > 0,2006$ , X2 sebesar

- 0,487>0,2006, X3 sebesar 0,543>0,2006 dan X4 sebesar 0,512>0,2006. Semua r hitung pada dimensi jaminan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.
- d. Pada tabel 8 di atas di dapatkan hasil uji validitas pada dimensi kepedulian dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar 0,570>0,2006, X2 sebesar 0,604>0,2006, X3 sebesar 0,429>0,2006 dan X4 sebesar 0,442>0,2006. Semua r hitung pada dimensi kepedulian memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.
- e. Pada tabel 8 di atas di dapatkan hasil uji validitas pada dimensi bukti nyata dari 4 pertanyaan terdapat nilai r hitung pada X1 sebesar 0,731>0,2006, X2 sebesar 0,644>0,2006, X3 sebesar 0,726>0,2006 dan X4 sebesar 0,726>0,2006. Semua r hitung pada dimensi bukti nyata memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan valid.

Hasil di atas menunjukan bahwa kusioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini ditunjukan dengan nilai r hitung pada 5 dimensi pelayanan lebih besar dari r tabel 0,2006, artinya seluruh butir pertanyaan dapat di gunakan sebagai instrumen penelitian.

### 1. Uji reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap obyek yang sama. Output dari reabilitasi analysis tidak lain adalah item-total statistics, yang menghasilkan nilai-nilai alpha pada kolom cronbach's alpha if item deleted untuk masing-masing item dan menghasilkan nilai alpha simultan (komposit) pada tabel reabilitasi statistics yang berada dibawahnya. Nilai alpha ini dibandingkan dengan r tabel, yang dicari pada signifikansi 5% =0,05 dengan uji 2 sisi, diperoleh nilai (r) tabel 0,2006.

Selanjutnya untuk mengetahui reabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kusioner, dengan teknik cronbach alpha. Suatu instrumen dianggap reliabel, koefisien diatas 0,2006. Perhitungan uji reabilitasi dilakukan dengan program statistik.

**Tabel 9.** Hasil Uji Reabilitas

No	Indikator Mutu Pelayanan	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kehandalan	0,071	Reliabel
2	Ketanggapan	0,644	Reliabel
3	Jaminan	0,088	Reliabel
4	Sympati	0,074	Reliabel
5	Bukti Nyata	0,069	Reliabel

Hasil pengujian reabilitas terhadap seluruh item pertanyaan di peroleh nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,2006 sehingga dapat di simpulkan bahwa seluruh item pertanyaan ini reliabel sebagai intrumen penelitian.

### Kefarmasian

#### 1. Sarana dan Prasarana Farmasi

Sarana yang diperlakukan untuk pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram meliputi sarana yang memiliki fungsi :

- Ruang penerimaan resep meliputi tempat penerimaan resep 1 set meja dan kursi, serta 1 set komputer, jika memungkinkan. Ruang penerimaan resep ditempatkan pada bagian paling depan dan mudah terlihat oleh pasien.
- Ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas) ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan meja peracikan obat. Di ruang peracikan di sediakan peralatan peracikan, timbangan obat air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, etiket dan label, buku catatan pelayanan resep, buku-buku refrensi sesuai kebutuhan, serta alat tulis secukupnya. Ruang ini diatur agar mendapatkan cahaya dan sirkulasi udara yang cukup. Jika memungkinkan di sediakan pendingin ruangan (air conditioner) sesuai kebutuhan.
- Ruang penyerahan obat meliputi ruangan tempat penyerahan obat, buku catatan penyerahan dan pengeluaran obat. Ruang penyerahan obat dapat di gabungkan dengan ruang penelitian.

- d. Ruang konseling meliputi satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku refrensi yang sesuai dengan kebutuhan, leaflet, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling, formulir jadwal konsumsi obat, formulir catatan pengobatan pasien dan lemari arsipan, serta satu set, komputer jika memungkinkan.
- e. Ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai harus memperhatikan kondisi sanitasi, temperatur, kelembapan, ventilasi, pemisahan untuk menjamin mutu produk dan keamanan petugas. Selain itu juga memungkinkan masuknya cahaya yang cukup. Ruang penyimpanan yang baik perlu di lengkapi dengan rak/lemari obat, pallet, pendingin ruangan (AC), lemari pendingin, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, pengukur suhu dan kartu suhu.
- f. Ruang arsipan dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai dan pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu. Ruang arsipan memerlukan ruangan khusus yang memadai dan aman untuk memelihara dan menyimpan dokumen dalam rangka untuk menjamin penyimpanan sesuai hukum, aturan, persyaratan dan teknik manajemen yang baik.

## 2. Tenaga Farmasi

Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram mempunyai struktur organisasi yang sistematis agar setiap bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan optimal. Dengan di kelola oleh Apoteker Pengelola Apotik APA dibantu oleh Tenaga Tektis Kefarmasian (TTK). Dengan harapan memberikan pelayanan kefarmasian yang maksimal, tiap personalia mempunyai tugas dantanggung jawab sesuai fungsi masing-masing.

### Apoteker Pengelola Apotik

Apoteker pengelola apotik bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang terjadi di apotik, baik di bidang teknis kefarmasian, administrasi, maupun bida ketenagakerjaan.

Tugas dan tanggung jawab apoteker pengelola apotek adalah :

- a. Menyediakan obat obatan untuk unit perawat dan bidang lainnya.
- b. Mengarsipkan resep pasien rawat jalan dan rawat inap.
- c. Membbuat obat obatan.
- d. Menyalurkan dan membagikan obat obatan yang di resepkan
- e. Menyimpan dan membagikan preparat biologis.
- f. Membuat, menyiapkan, dan mensterilkan preparat parental

## 3. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan obat obatan sesuai isi dari resep di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

**Tabel 10.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No	Pertanyaan	Responden Penjawab	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	80	94	85%	Sangat puas
2	Apakah petugas jelas dalam memberikan informasi untuk mudah di mengerti	84	94	90%	Sangat puas
3	Apakah obat yang diresepkan tersedia lengkap	87	94	93%	Sangat puas
4	Apakah penyerahan obat tidak sesuai dengan nomer antrian	85	94	90%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>336</b>	<b>376</b>	<b>89%</b>	<b>Sangat puas</b>

Pada kategori pertama tentang Kehandalan terdiri dari 4 pertanyaan. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasin di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

- Pertanyaan 1 (satu) bernilai sangat puas dengan persentase 85%. Penjelasan terkait dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas sehingga pasien memberikan rasa sangat puas. Penelitian lain menjelaskan bahwa kejelasan tenaga farmasi dalam

- memberikan informasi obat dan sesuai dengan harapan setiap pasien dapat memberikan perasaan sangat puas.
- Pertanyaan 2 (dua) bernilai sangat puas dengan persentase 90%. Responden menilai bahwa petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien sehingga pasien dapat mengerti kegunaan dari masing-masing obat untuk penyakit yang dialaminya.
  - Pertanyaan 3 (tiga) bernilai sangat puas dengan persentase 93%. Instalasi RSUD Kota Mataram menyediakan obat yang lengkap supaya memberikan kesan yang baik terhadap pasien mencari obat yang di butuhkannya.
  - Pertanyaan 4 (empat) bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai petugas Instalasi Farmasi selalu menjelaskan bahwa pihak Instalasi Farmasi tidak pernah mendahulukan pasien yang baru datang dan menggunakan prosedur yang sesuai dan urutan antrian yang ada.
  - Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di RSUD Kota Mataram rata-rata 89% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal kecepatan dan ketersediaan obat yang lengkap dengan pelayanan yang ramah.

#### 4. Ketanggapan

Ketanggapan adalah ketanggapan petugas farmasi dalam hal kecepatan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

**Tabel 11.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	Responden Penjawaban	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana tanggapan petugas ketika pasien datang membawa resep	82	94	87%	Sangat puas
2	Apakah pasien mengerti terkait informasi yang di dapat tentang resep/obat yang dibutuhnya	84	94	89%	Sangat puas
3	Apakah petugas bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	83	94	89%	Sangat puas
4	Apakah komunikasi petugas dengan pasien baik	84	94	89%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>333</b>	<b>376</b>	<b>88%</b>	<b>Sangat puas</b>

Pada kategori kedua tentang Ketanggapan terdiri dari 4 pertanyaan. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

- Pertanyaan 1 (satu) bernilai sangat puas dengan persentase 87%. Responden menilai bahwa petugas menanggapi pasien dengan sopan yang membuat pasien nyaman setiap pasien membawa resep ke tempat penyerahan resep obat
- Pertanyaan 2 (dua) bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi mampu memberikan informasi yang sangat mudah dimengerti oleh pasien dan menjelaskan ulang terkait dengan hal apa yang belum dimengerti oleh pasien.
- Pertanyaan 3 (tiga) bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi selalu mendengarkan keluhan dari penyakit yang di derita oleh pasien dan membuat pasien merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan oleh petugas.
- Pertanyaan 4 (empat) bernilai sangat puas dengan persentase 89%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menjalin komunikasi yang baik terhadap pasien supaya memberikan kenyamanan terhadap pasien untuk berkomunikasi terkait dengan keluhan yang diderita oleh pasien.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan di RSUD Kota Mataram rata-rata 88% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018),

respondes merasa sangat puas karena pelayanan petugas dapat cepat tanggap merespon pada saat pasien membutuhkan sesuatu atau memberikan resep kepetugas.

### 5. Jaminan

Jaminan merupakan asuransi atau biaya obat obatan di instalasi farmasi di RSUD Kota Mataram.

**Tabel 12.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan DimensiJaminan

No	Pertanyaan	Responden Penjawaban	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	83	94	88%	Sangat puas
2	Apakah obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah di baca	88	94	94%	Sangat puas
3	Apakah obat yang di dapatkan terjamin kualitasnya	85	94	90%	Sangat puas
4	Apakah obat yang diterima sesuai dengan yang tertulis diresep	86	94	91%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>342</b>	<b>376</b>	<b>90%</b>	<b>Sangat puas</b>

Pada kategori ketiga tentang Jaminan terdiri dari 4 pertanyaan. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasin di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

- Pertanyaan 1 (satu) bernilai sangat puas dengan persentase 88%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menjawab setiap pertanyaan keluhan yang di derita oleh pasien dengan baik dan mudah untuk dimengerti oleh pasien.
- Pertanyaan 2 (dua) bernilai sangat puas dengan persentase 94%. Responden menilai bahwa petugas farmasi memberikan obat dalam keadaan baik dan rapi, serta menjelaskan aturan pakai yang sudah di tuliskan dietiket kepada pasien, supaya pasien mengerti terkait dengan aturan pakai obat.
- Pertanyaan 3 (tiga) bernilai sangat puas dengan persentase 90%. Responden menilai bahwa petugas farmasi memberikan obat yang berkualitas demi pasien untuk kesembuhan pasien terhadap penyakit yang di derita oleh pasien.
- Pertanyaan 4 (empat) bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Responden menilai bahwa petugas farmasi jujur dalam melayani pasien di mana petugas memberikan obat sesui dengan yang tertulis di resep.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan di RSUD Kota Mataram rata-rata 90% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal pengetahuan petugas Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram dan kualitas obat yang terjamin.

### 6. Kepedulian

Kepedulian merupakan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian tidak membedakan status sosial di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

**Tabel 13.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan DimensiKepedulian

No	Pertanyaan	Responden Penjawaban	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana keramahan petugas dalam menyapa pasien	81	94	87%	Sangat puas
2	Bagaimana kesopanan petugas dalam menanggapi pertanyaan pasien	82	94	88%	Sangat puas

No	Pertanyaan	Responden Penjawaban	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
3	Apakah petugas sabar dalam menanggapi keluhan pasien	82	94	85%	Sangat puas
4	Apakah petugas membedakan status sosial pasien	86	94	91%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>331</b>	<b>376</b>	<b>88%</b>	<b>Sangat puas</b>

Pada kategori keempat tentang Kepedulian terdiri dari 4 pertanyaan. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasin di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

- Pertanyaan 1 (satu) bernilai sangat puas dengan persentase 87%. Responden menilai bahwa petugas farmasi slalu ramah dalam menyapa pasien guna memberikan rasa nyaman dan kesan yang baik terhadap pasien.
- Pertanyaan 2 (dua) bernilai sangat puas dengan persentase 88%. Responden menilai bahwa petugas farmasi memberikan respon yang baik serta menjawab pertanyaan dengan sopan terhadap pertanyaan yang di berikan oleh pasien.
- Pertanyaan 3 (tiga) bernilai sangat puas dengan persentase 85%. Responden menilai bahwa petugas farmasi slalu mendengarkan keluhan pasien dengan sabar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien.
- Pernyataan 4 (empat) bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Petugas farmasi yang memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial membuat nyaman responden terhadap pelayanan.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kepedulian di RSUD Kota Mataram rata-rata 88% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari pasien, mengenai kesetiaan petugas dalam melayani pasien.

## 7. Bukti Nyata

Bukti Nyata merupakan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian dan fasilitas yang ada di instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

**Tabel 14.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan DimensiBukti Nyata

No	Pertanyaan	Responden Penjawaban	Sampel	%	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu	88	94	94%	Sangat puas
2	Bagaimana petugas apotek dalam berpakaian	86	94	92%	Sangat puas
3	Apakah tersedianya alat memanggil pasien (misalnya speaker/pengeras suara)	90	94	96%	Sangat puas
4	Apakah tersedianya brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	86	94	91%	Sangat puas
<b>Jumlah</b>		<b>350</b>	<b>379</b>	<b>92%</b>	<b>Sangat puas</b>

Pada kategori kelima tentang bukti nyata terdiri dari 4 pertanyaan. Kategori ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasin di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

- Pertanyaan 1 (satu) tentang tempat duduk mencukupi di ruang tunggu bernilai sangat puas dengan persentase 94%. Data menunjukkan bahwa ruang tunggu yang bersih membuat pasien merasa nyaman terhadap fasilitas yang ada.
- Pertanyaan 2 (dua) bernilai sangat puas dengan persentase 92%. Responden menilai bahwa petugas farmasi slalu berpenampilan dengan baik supaya nyaman pada saat dilihat oleh pasien.

- Pernyataan 3 (tiga) memiliki jawaban sangat puas dengan persentase 96% sesuai dengan harapan pasien dengan adanya pengeras suara memudahkan pasien untuk mendengar antrian dan pada saat namanya di panggil oleh petugas.
- Pertanyaan 4 (empat) bernilai sangat puas dengan persentase 91%. Responden menilai bahwa petugas farmasi menyediakan media informasi yang berda di ruang Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.
- diantaranya terdapat majalah, koran, serta brosur, poster dan pamphlet tentang dagusibu sesuai dengan yang di harapkan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti nyata di RSUD Kota Mataram rata-rata 92% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), karena kenyamanan yang di terima oleh pasien baik kebersihan serta tersedianya tempat duduk, penampilan petugas yang sangat baik, hal ini di sebabkan karena Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram sudah ternama dikalangan masyarakat sekitaran Kota Mataram.

**Tabel 15.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No	Indikator	Skor Persentase	Klasifikasi Kepuasan
1	Kehandalan	89%	Sangat Puas
2	Ketanggapan	88%	Sangat Puas
3	Jaminan	90%	Sangat Puas
4	Kepedulian	88%	Sangat Puas
5	Bukti nyata	92%	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>447</b>	
<b>Rata-Rata</b>		<b>95%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Tabel 15 menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataramberdasarkan 5 dimensi di antaranya.

- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di RSUD Kota Mataram rata-rata 89% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal kecepatan dan ketersediaan obat yang lengkap dengan pelayanan yang ramah.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan di RSUD Kota Mataramrata-rata 88% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), respondes merasa sangat puas karena pelayanan petugas dapat cepat tanggap merespon pada saat pasien membutuhkan sesuatu atau memberikan resep kepetugas.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan di RSUD Kota Mataram rata-rata 90% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal pengetahuan petugas RSUD Kota Mataram dan kualitas obat yang terjamin
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kepedulian Di RSUD Kota Mataramrata-rata 88% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari pasien, mengenai kesetiaan petugas dalam melayani pasien.
- Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti nyata di RSUD Kota Mataram rata-rata 92% yang artinya sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018), responden merasa sangat puas dalam hal kebersihan serta tersedianya tempat duduk dan penampilan petugas yang sangat baik, hal ini di sebabkan karena Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram sudah masuk dalam kategori tipe B Pendidikan.
- Dari ke-5 dimensi tersebut diperoleh nilai total skala likert sebesar 95% ,nilai tersebut masuk ke dalam kategori tingkat kepuasan yaitu sangat puas, hal ini sejalan dengan penelitian (Salim dkk, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien, yang mana setiap dimensi memiliki keterkaitan. Apabila salah satu dimensi memiliki tingkat kepuasan yang rendah, maka segera diketahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama hal-hal yang dianggap penting oleh pasien. Dimensi yang telah memberikan rasa sangat puas terhadap pasien, maka dapat diketahui bagaimana jalannya proses pelayanan sehingga dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan

oleh pihak petugas Instalasi Farmasi maupun pihak RSUD Kota Mataram. Secara keseluruhan penilitian ini menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram, ditemukan bahwa seluruh dimensi dalam SERVQUAL menunjukkan skor kepuasan yang sangat tinggi. Dimensi kehandalan memperoleh skor 89%, menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan ketersediaan obat. Ketanggapan mendapat skor 88%, mencerminkan kemampuan petugas farmasi dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan komunikatif. Pada dimensi jaminan, skor mencapai 90%, memperlihatkan bahwa pasien merasa aman dengan kualitas dan kejelasan etiket obat. Dimensi kepedulian mencatat skor 88%, mengindikasikan bahwa pasien merasa dihargai dan tidak dibedakan berdasarkan status sosial. Sementara itu, bukti nyata sebagai representasi penampilan fisik dan fasilitas mencapai skor tertinggi yaitu 92%, menunjukkan apresiasi pasien terhadap kebersihan, penampilan petugas, serta kelengkapan media informasi di area farmasi. Secara keseluruhan, skor rata-rata dari kelima dimensi adalah 95%, yang masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menandakan bahwa pelayanan kefarmasian RSUD Kota Mataram telah memenuhi ekspektasi pasien secara menyeluruh. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian juga telah dibuktikan secara statistik, memperkuat keandalan hasil penelitian ini. Kesimpulannya, pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram telah berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan dapat menjadi model pelayanan farmasi yang berkualitas tinggi serta berorientasi pada kepuasan pasien secara berkelanjutan.

## REKOMENDASI

Adanya tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Mataram, maka saran dari penelitian ini adalah: Diharapkan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan kefarmasian. Peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R. (2018). Mutu Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Kota Mataram Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, Vol. 4 No: 46-48.
- Antina, R. R. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap KepuasanPasien Peserta Bpjs Di RSUD Kota Mataram Pandian KabupatenSumenep.Vol. 2 No : 567.
- Apriana H. T., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019)."Analisis Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan RSUD Kota Mataram Dan Hubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Mataram Leyangan Kabupaten Semarang" *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.7, No.1, 31-40.
- Aspirin, K., Robiyanto., Nurmainah. (2019), Keberadaan Tenaga Apoteker Dan Evaluasi Pelaksanaan Kefarmasin Di RSUD Kota Mataram Wilayah Kota Pontianak, *Jurnal Sains Farmasi Dan Klinis*.
- Hiany, S., & Ardila, N. R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di RSUD Kota Mataram Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enerkang. *Media Farmasi* 14.1, 51-58.
- Inayah, A. N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Kota Mataram Depok I. *Skripsi S1. Program Studi Farmasi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas IslamIndonesia*. Yogyakarta, Indonesia.
- Kemenker RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 *Tentang Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Kota Mataram*, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Republik Indonesia, Jakarta.

- Kevin, (2016) (*For The Kualy Nuew*), Lima Dimensi Penilaian Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan New York.
- Kothler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* . Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta Erlangga.
- Lee, S., Godwin, O.P., Kim, K., dan Lee, E., (2015). Predictive Factors of Patient Satisfaction With Pharmacy Services In South Korea : A Cross Sectional Study Of National Level Data , *plos one*, 10:3.
- Nasution, I. F.S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). *Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat* (RSUD Kota Mataram) No. 528.
- Notoatmojo, S. (2014). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*.Jakarat : Rineka Cipta.
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi RSUD Kota Mataram (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. No.312.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. bandung : alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2020).*Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : alfabeta
- Supartaningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegas Dan Manajemen Rumh Sakit*, 6 (1), 9-15.
- Ula, V. R., Darianto., & Hayat, A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37 (1), 46-46.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien*. Vol .7 No : 40.
- Wibowo, M. I. N., Kusuma, A. M., Kulsum, U.. Diwanti, R.I.A., Dewi, R.K., (2016), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Purbalingga Tahun 2015, *Pharmacy : Jurnal Farmasi Indonesia*
- Yulfita, A., & Andari, E. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di RSUD Kota Mataram Pembantu Desa Pasir Utama. Vol. 9 No.2:1.