

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PEMEGANG JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAYANG KABUPATEN CIANJUR TAHUN 2023**

**LEVEL OF SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) HOLDERS PATIENTS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF OF SAYANG REGIONAL GENERAL HOSPITAL CIANJUR DISTRICT 2023**

**Ananda Putri Fatimatuzzahra\*<sup>1</sup>, Oci Etri Nursanty<sup>2</sup>, Imam Syafi'i<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju. <sup>2</sup>Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

e-mail: \*<sup>1</sup> fatimatuzzahraananda@gmail.com

**Article history:**

Accepted 06/01/2024

Publish 30/06/2024

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan keselamatan pasien, berdasarkan paradigma baru yaitu *patient orientied* dimana petugas farmasi berperan tidak hanya berfokus terhadap obat namun juga terhadap pasien. Kualitas pelayanan farmasi yang baik salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*). Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, responden yang dipilih yaitu pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pasien yang mampu berkomunikasi, menulis, membaca dengan baik, selain itu telah berobat jalan minimal dua kali sehingga tanggap dalam memberikan jawaban. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini yaitu 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang sudah di uji validitas dan uji realibilitas. Hasil dari penelitian ini yaitu nilai persentase pada Keandalan (*Reliability*), sebesar 66,6%, Daya Tanggap (*Responsiviness*) sebesar 64,5%, Jaminan (*Assurance*) sebesar 68%, Empati (*Emphaty*) sebesar 63,6%, Berwujud (*Tangible*) sebesar 61,2% dan nilai persentase dari seluruh dimensi sebesar 64,78%. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Dimensi Kualitas Pelayanan.

**Abstract**

*Hospital pharmacy services should prioritize patient safety, based on a new paradigm of patient oriented where pharmacy officers play a role focusing not only on the drug but also on the patient. One of the good quality of pharmaceutical services can be seen from patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction of National Health Assurance Holders (JKN) towards Pharmaceutical Services in Outpatient Pharmacy Installation of Regional General Hospital Sayang District Cianjur using 5 dimensions of service quality, namely Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy (Emphaty) and Tangible (Tangible). This study used descriptive research design with quantitative approach, sampling technique in this study was carried out with purposive sampling technique i.e. sampling technique with certain considerations, selected respondents were patients with National Health Insurance (JKN), patients who were able to communicate, write, read well, in addition to having been treated at least twice so that they were responsive in giving answers. The number of respondents taken in this study was 100 respondents. The instruments used in this study are questionnaires that have been tested for validity and validity tests. The results of this study were percentage values on Reliability (66.6%), Responsiviness (64.5%), Assurance (68%), Empathy (63.6%), Tangible (Tangible) at 61.2% and percentage value of all dimensions at 64.78%. The conclusion of this study is to show that patients with National Health Assurance (JKN) are satisfied with pharmacy services at the Outpatient Pharmacy Installation of Sayang Regional General Hospital Cianjur Regency.*

*Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Dimensions of Service Quality.*

---

Alamat korespondensi:  
Gedung Hz Kampus 1 UIMA  
Jl. Harapan No.50 Lenteng Agung – Jakarta Selatan  
DKI Jakarta 12610 Telp. (021) 78894043  
www.uima.ac.id

**p-ISSN: 2988-4861**  
e-ISSN: 2988-0173

---

## A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, yang membentuk suatu rangkaian pelayanan yang disampaikan oleh apoteker kepada pasien. Apoteker memiliki berbagai tanggung jawab, diantaranya mengelola obat pasien, menindaklanjuti pasien, dan mendidik pasien tentang efek samping obat (Buxton et al., 2015). Adanya tuntutan pasien akan kualitas pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*), menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima (Astuti & Kundarto, 2018). Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (Tjiptono & Chandra, 2016).

Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya, akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang, sedangkan pasien yang merasa tidak puas akan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di Rumah Sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit (Rizal, 2014). Selain itu apabila pasien yang diperlakukan kurang baik maka akan cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas (Yunevy et al., 2013). Persepsi pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk akan merugikan dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ke tempat lain dan kesan buruk tersebut akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra instalasi

farmasi rumah sakit, terutama para petugasnya termasuk apoteker akan buruk atau negatif. Oleh karena itu Instalasi Farmasi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Maizel, 2017).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, terdapat beberapa pasien JKN yang mengeluh pada saat menunggu pengambilan obat karena membutuhkan waktu yang lama dalam pengambilan obatnya, mengeluh terhadap kurangnya kebersihan di tempat tunggu obat tersebut dan terdapat beberapa data pasien yang komplain terkait pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul Tingkat Kepuasan Pasien Pemegang Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur Jawa Barat.

## B. Metode

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, desain penelitian deskriptif disebut juga survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien JKN yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sayang Kabupaten Cianjur. Responden yang dipilih yaitu pasien pemegang JKN, pasien yang mampu berkomunikasi, menulis, membaca dengan baik, selain itu telah berobat jalan minimal dua kali sehingga tanggap dalam memberikan jawaban. Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin (Sahir, 2021).

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan dalam penelitian ini (dalam penelitian ini digunakan 10% = 0,1).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Pertimbangan sampel dalam penelitian ini yaitu sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional
- b. Pasien yang berumur 17-65 tahun
- c. Pasien bisa berkomunikasi, menulis dan membaca dengan baik.
- d. Pasien bersedia mengisi kuesioner
- e. Pasien minimal sudah dua kali berobat jalan

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang tidak lengkap dalam mengisi kuesioner

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Pengukuran yang digunakan pada kuesioner ini yaitu menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena.

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
0% – 19,9%	Sangat Tidak Puas
20% - 39,9%	Tidak Puas
40% - 59,9%	Cukup Puas
60% - 79,9%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

*Kategori Kepuasan Pelanggan menurut (Sugiyono, 2014)*

Kuesioner yang digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan data pada penelitian ini yaitu meliputi *editing, coding, processing dan cleaning*.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri lima dari alternatif jawaban. Pada poin 1 sangat tidak puas sampai poin 5 sangat puas, maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus:

$$\% \text{ nilai kepuasan} = \frac{\text{Skor yang dicapai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

C. Hasil dan Pembahasan

I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Pada Faktor Kehandalan**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Item 1	0,854	0,361	Valid
Item 2	0,814	0,361	Valid
Item 3	0,903	0,361	Valid
Item 4	0,876	0,361	Valid
Item 5	0,885	0,361	Valid

(Sumber: data primer

Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor kehandalan yaitu nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor kehandalan yaitu valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Pada Faktor Daya Tanggap**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Item 1	0,953	0,361	Valid
Item 2	0,835	0,361	Valid
Item 3	0,958	0,361	Valid
Item 4	0,949	0,361	Valid
Item 5	0,954	0,361	Valid

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor daya tanggap yaitu nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor daya tanggap yaitu valid.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Pada Faktor Jaminan**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Item 1	0,914	0,361	Valid
Item 2	0,957	0,361	Valid
Item 3	0,968	0,361	Valid
Item 4	0,928	0,361	Valid
Item 5	0,887	0,361	Valid

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor jaminan yaitu nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor jaminan yaitu valid.

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Pada Faktor Empati**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Item 1	0,801	0,361	Valid
Item 2	0,907	0,361	Valid
Item 3	0,893	0,361	Valid
Item 4	0,879	0,361	Valid
Item 5	0,907	0,361	Valid

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor empati yaitu nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor empati yaitu valid.

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Pada Faktor Berwujud**

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Item 1	0,764	0,361	Valid
Item 2	0,942	0,361	Valid
Item 3	0,836	0,361	Valid
Item 4	0,799	0,361	Valid
Item 5	0,907	0,361	Valid

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor berwujud yaitu nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada faktor berwujud yaitu valid.

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas**

Pernyataan	Cronbach Alpha	Ket
Kehandalan	0,903	Reliabel
Daya Tanggap	0,958	Reliabel
Jaminan	0,957	Reliabel
Empati	0,925	Reliabel
Berwujud	0,906	Reliabel

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitasnya yaitu nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai tingkatan reliabilitasnya yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yaitu reliabel.

**II. Analisis Deskriptif**

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase
17-25 tahun	2	2%
26-35 tahun	20	20%
36-45 tahun	38	38%
46-55 tahun	30	30%

56-65 tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 7 menunjukkan bahwa responden sebagian besar berusia 36 – 45 tahun. Bertambahnya usia seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga seseorang yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia yang lebih muda (Menurut Gunarsa dalam Urrahmah, 2018).

**Tabel 8 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	27	27%
Perempuan	73	73%
Jumlah	100	100%

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Menurut penelitian Amrullah, dkk (2020) menyatakan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki.

**Tabel 9 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Tidak Tamat SD	2	2%
SD	11	11%
SMP/MTS	10	10%
SMA/SMK/MA	59	59%
Sarjana/Diploma	18	18%
Jumlah	100	100%

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar

responden pendidikan terakhirnya SMA/SMK/MA. Pendapat peneliti dari hasil penelitian ini yaitu seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi memiliki pola pikir yang lebih maju sehingga lebih mengerti mengenai pentingnya kesehatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Tabel 10 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Berobat**

Kunjungan Berobat Jalan	Frekuensi	Persentase
1 kali	0	0%
2 kali	0	0%
3 kali	100	100%
Jumlah	100	100%

(Sumber: data primer  
Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa semua responden berkunjung yang ke 3 kali atau lebih. Pendapat peneliti dari hasil penelitian ini yaitu banyaknya jumlah kunjungan yang berobat jalan di rumah sakit dan mendapatkan pelayanan obat maka penilaian untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan obat di rumah sakit semakin objektif.

**Tabel 11 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pasien**

Status Pasien	Frekuensi	Persentase
Umum	0	0
JKN	100	100
jumlah	100%	100%

(Sumber: data primer

Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa semua responden berstatus pasien JKN. Pendapat peneliti dari hasil penelitian ini yaitu responden sudah sesuai dengan salah satu kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien berstatus pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

**Tabel 12 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Kehandalan**

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori Kepuasan
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara pakai obat yang diberikan	360	500	72%	Puas
2	Petugas farmasi menjelaskan tentang kegunaan obat yang diberikan	339	500	67,8%	Puas
3	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat pelayanan informasi obat	357	500	71,4%	Puas
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	305	500	61 %	Puas
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat yang diberikan	304	500	60,8%	Puas
Jumlah		1.665	2.500	66,6%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan yaitu item 1 nilai persentase kepuasannya 72%, item 2 nilai persentase kepuasannya 67,8%, item 3 nilai persentase kepuasannya 71,4%, item 4 nilai persentase kepuasannya 61% dan item 5 nilai persentase kepuasannya 60,8%. Nilai persentase dari keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan yaitu 66,6% yang termasuk dalam kategori

puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. Pendapat peneliti dari hasil penelitian ini yaitu bahwa petugas farmasi sudah baik dalam menjelaskan cara pakai obat, kegunaan obat, efek samping obat, penyimpanan obat, dan bahasa yang digunakan mudah dimengerti oleh pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri dan meningkatkan kepatuhan pasien pada aturan pemakaian obat.

**Tabel 13 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori kepuasan
1	Petugas farmasi segera melayani ketika pasien datang membawa resep	276	500	55,2%	Cukup Puas
2	Pengambilan obat teratur sesuai nomor antrian	352	500	70,4%	Puas
3	Petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan pasien dengan baik	330	500	66%	Puas
4	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien	327	500	65,4%	Puas
5	Petugas farmasi berkomunikasi yang baik dengan pasien	327	500	65,4%	Puas
Jumlah		1.612	2.500	64,5%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor daya tanggap yaitu

item 1 nilai persentase kepuasannya 55,2%, item 2 nilai persentase kepuasannya 70,4%, item 3 nilai

persentase kepuasannya 66%, item 4 nilai persentase kepuasannya 65,4% dan item 5 nilai persentase kepuasannya 65,4%. Nilai persentase dari keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor daya tanggap yaitu 64,5% yang termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. Menurut Penelitian

Richa Yuswantina dkk (2020), Sikap tanggap tenaga kefarmasian dibutuhkan ketika pasien meminta bantuan pada saat mendapatkan masalah dan kemudian pasien tertolong, hal tersebut dapat menimbulkan kualitas pelayanan kefarmasian yang baik di rumah sakit itu sendiri.

**Tabel 14 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Jaminan**

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori Kepuasan
1	Petugas farmasi memberikan obat dan kemasannya dalam kondisi yang baik	375	500	75%	Puas
2	Petugas farmasi memastikan kebenaran penerima obat	351	500	70,2%	Puas
3	Petugas farmasi memastikan pasien paham dengan informasi obat yang telah diberikan	331	500	66,2 %	Puas
4	Petugas farmasi bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	330	500	66%	Puas
5	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia	312	500	62,4%	Puas
Jumlah		1.699	2.500	68%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor jaminan yaitu item 1 nilai persentase kepuasannya 75%, item 2 nilai persentase kepuasannya 70,2%, item 3 nilai persentase kepuasannya 66,2%, item 4 nilai persentase kepuasannya 66% dan item 5 nilai persentase kepuasannya 62,4%. Nilai persentase dari keseluruhan

tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor jaminan yaitu 68% yang termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. Adanya pengetahuan, kesopanan, keterampilan yang baik dari petugas farmasi serta jaminan keamanan pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Laumara, Ahmad dan Paridah, 2017).

**Tabel 15 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Empati**

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori Kepuasan
1	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	313	500	62,6%	Puas



2	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	320	500	64%	Puas
3	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	316	500	63,2%	Puas
4	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	319	500	63,5%	Puas
5	Petugas farmasi memperhatikan kebenaran pengobatan pasien	323	500	64,6%	Puas
Jumlah		1.591	2.500	63,6%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor empati yaitu item 1 nilai persentase kepuasannya 62,6%, item 2 nilai persentase kepuasannya 64%, item 3 nilai persentase kepuasannya 63,2%, item 4 nilai persentase kepuasannya 63,5% dan item 5 nilai persentase kepuasannya 64,6%.

Nilai persentase dari keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor empati yaitu 63,6% yang termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. Pada faktor empati meliputi pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

**Tabel 16 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Berwujud**

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori Kepuasan
1	Tempat duduk di ruang tunggu obat mencukupi	289	500	57,8%	Cukup Puas
2	Petugas farmasi berpenampilan menarik dan rapi	335	500	67%	Puas
3	Ruang tunggu farmasi bersih dan rapi	264	500	52,8%	Cukup Puas
4	Luas ruang tunggu obat memadai	293	500	58,6%	Cukup Puas
5	Tersedianya pengeras suara dan nomor antrian	348	500	69,6%	Puas
Jumlah		1.529	2.500	61,2%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 16 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor berwujud yaitu item 1 nilai persentase kepuasannya 64,6%, item 2 nilai persentase kepuasannya 57,8%, item 3 nilai persentase kepuasannya 52,8%, item 4 nilai persentase kepuasannya 58,6% dan item 5 nilai persentase kepuasannya 69,6%. Nilai persentase dari keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor berwujud

yaitu 61,2% yang termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. Pendapat peneliti dari hasil penelitian ini yaitu sarana, prasarana yang ada di instalasi farmasi sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi salah satunya dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasana yang lebih memadai, meningkatkan kebersihan untuk menunjang kenyamanan pasien. Berwujud yaitu pelayanan yang

meliputi sarana, prasarana yang perlu tersedia di suatu pelayanan kesehatan

yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien.

**Tabel 17 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud**

No	Pernyataan	% Kepuasan	Keterangan
1	Kehandalan	66,6%	Puas
2	Daya tanggap	64,5%	Puas
3	Jaminan	68%	Puas
4	Empati	63,6%	Puas
5	Berwujud	61,2%	Puas
Jumlah		64,78%	Puas

(Sumber: data primer Fatimatuzzahra et al. (2023))

Berdasarkan data tabel 17 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud yaitu dari pernyataan kehandalan nilai persentase kepuasannya 66,6%, pernyataan daya tanggap nilai persentase kepuasannya 64,5%, pernyataan jaminan nilai persentase kepuasannya 68%, pernyataan empati nilai persentase kepuasannya 63,6% dan pernyataan berwujud nilai Nilai persentase dari keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud yaitu 64,78% yang termasuk dalam kategori puas dengan rentang nilai 60% - 79,9%. persentase kepuasannya 61,2%. Menurut Aryani dkk (2015), baik atau tidaknya kualitas pelayanan kefarmasian tergantung dari kemampuan petugas farmasi.

**D. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

a. Karakteristik responden berdasarkan usia sebagian besar berusia 36 tahun – 45 tahun yaitu

38%, berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 73%,

berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA/SMK/MA yaitu 59%, berdasarkan jumlah kunjungan berobat jalan, semua responden dalam penelitian ini berkunjung untuk berobat jalan yang ke 3 kali atau lebih yaitu 100%, dan berdasarkan status pasien, semua responden dalam penelitian ini berstatus pasien JKN yaitu 100%.

b. Tingkat kepuasan pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur berdasarkan faktor kehandalan yaitu 66,6%, daya tanggap yaitu 64,5%, jaminan yaitu 68%, empati yaitu 63,6% dan berwujud yaitu 61,2%.

c. Analisis tingkat kepuasan pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi

Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur berdasarkan faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud yaitu 64,78%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur.

#### E. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak Pimpinan dan Dosen Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju dan kepada Pimpinan dan jajaran Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur Jawa Barat yang telah memfasilitasi dan membantu hingga selesainya penelitian ini. Serta kepada semua pihak yang terlibat sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

#### F. Etik

No.5401/Sket/Ka-  
Dept/RE/UIMA/VII/2023 Universitas  
Indonesia Maju

#### Pustaka

- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 2(1), 84–92.
- Buxton, J. A., Babbitt, R., Clegg, C. A., Durley, S. F., Epplen, K. T., Marsden, L. M., Thomas, B. A., & Thompson, N. S. (2015). ASHP guidelines: minimum standard for ambulatory care pharmacy practice. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 72(14), 1221–1236.
- Fatimatuzzahra, A. P., Nursanty, O. E., & Syafi'i, I. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur*.
- Kemenkes, R. I. (2016). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta*.
- Maizel, F. (2017). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai*. UNIVERSITAS ANDALAS.
- Rizal, M. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli–September 2013. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. KBM Indonesia.
- Sugiono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction 4. In *Service, quality dan satisfaction 4* (4th ed.). Penerbit ANDI.
- Yunevy, Timika, E. F., & Setya, H. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 9–20.