




The Evaluation of Patient Satisfaction on The Quality of Medicine Prescription Service at the Government Owned Hospital of Karanganyar Regency

Nikmah Saputri  Mirah Rejeki

Department of Hospital Administration, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

 nikmahsaputri03@gmail.com

 <https://doi.org/10.53017/ujhs.211>

Received: 11/03/2022

Revised: 27/03/2023

Accepted: 29/03/2023

Abstract

Pharmaceutical services are services directly and responsibly to patients related to the availability of pharmaceuticals that aim to improve patient quality patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services, the better the service provided, the patient satisfaction will increase. To be able to see an increase in service quality, it can be identified by measuring the level of patient satisfaction survey. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients on the quality of drug prescription services at the hospital. This research was a descriptive quantitative study. The sampling technique uses probability sampling. Respondents in this study amounted to 181 respondents. The analysis used is univariate analysis. The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services seen from the tangible dimension was 50,3%, the reliability dimension was 53,0%, the responsiveness dimension was 54,7%, the assurance dimension was 56,9% and the empathy dimension obtained a result of 53,6%. It can be concluded that from the results of the distribution table above, the largest percentage is the responsiveness dimension (64,7%) and the assurance dimension (56,9%).

Keywords: Patient; Satisfaction; Medicine Prescription; Hospital

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Obat pada RSUD Kabupaten Karanganyar

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berhubungan dengan ketersediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pasien. Untuk dapat melihat peningkatan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara melakukan pengukuran survey tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep obat di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Responden pada penelitian ini berjumlah 181 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari dimensi *tangible* sebesar 50,3%, dimensi *reliability* diperoleh hasil sebesar 53,0%, dimensi *responsiveness* diperoleh hasil capaian sebesar 54,7%, dimensi *assurance* diperoleh hasil capaian sebesar 56,9% dan dimensi *emphaty* diperoleh hasil sebesar 53,6%. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil tabel distribusi diatas, untuk jumlah presentase terbesar adalah dimensi *responsiveness* (54,7%) dan dimensi *assurance* (56,9%).

Kata kunci: Kepuasan; Pasien; Resep Obat; Rumah Sakit

1. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pasien [1]. Ketersediaan obat di apotek merupakan salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan untuk menentukan jenis dan jumlah obat yang tersedia di apotek, dimana ketersediaan obat memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien [2].

Untuk menarik pasien faktor keramahan petugas dalam pelayanan sangat penting, jika petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan tidak sopan atau ramah akan mengecewakan pasien maupun keluarga dan itu akan membahayakan rumah sakit [3], [4]. Untuk memperbaiki pelayanan, dapat dilakukan *service excellent* sekurang-kurangnya setahun sekali. Sumber Daya Manusia diberikan pelatihan etika berbicara dengan pasien, menjawab telepon, memberi tahu/menunjukkan tempat atau menjelaskan pemakaian/cara mium obat yang benar pada pasien dan lain sebagainya [5].

Penampilan baik petugas farmasi maupun fasilitas sarana dan prasarana juga perlu dipersiapkan dengan baik, karena aspek tersebut sangat penting dalam pedoman pelayanan jasa [6]. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu [1]. Apoteker merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang memiliki tanggung jawab untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan farmasi selain menjadi suatu keharusan profesionalisme juga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi keinginan pasien untuk memperoleh obat. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi: sarana prasarana apotek, *attitude* ketanggapan, pelayanan informasi, sediaan obat serta pelaksanaan pelayanan informasi mengenai obat [7]. Kepuasan Pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, oleh karena itu kepuasan menjadi suatu hal terpenting dalam pelayanan kesehatan. Untuk dapat melihat peningkatan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara melakukan pengukuran survey tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan data hasil studi pendahuluan yang saya lakukan di RSUD Kabupaten Karanganyar tahun 2022 dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah kunjungan perminggu diperoleh hasil yaitu sebesar 357 pasien. Sedangkan jumlah sumber daya manusia farmasi adalah sebanyak 55 karyawan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat berbagai hambatan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang optimal serta berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Masih ditemukannya keluhan pasien selama ini karena adanya ketidaksesuaian persepsi pasien maupun masyarakat terhadap proses pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Karanganyar seperti proses pelayanan yang lama, kurang efektif dan efisien.

Untuk menghindari kesan negatif dari masyarakat, oleh karena itu manajemen RSUD Kabupaten Karanganyar sebagai bagian integral harus dapat bekerja secara profesional, tanggung jawab dan transparan. Selain itu, pihak rumah sakit baik manajemen maupun non manajemen harus bersama-sama untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki pelayanan secara lebih cepat, tanggap dan akurat dengan kualitas yang lebih baik.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep obat di RSUD Kabupaten Karanganyar, maka dalam makalah ini akan dibahas tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Obat Di RSUD Kabupaten Karanganyar. Sebagai tindaklanjut dari bahasan ini akan diketahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap

kualitas pelayanan resep obat di RSUD Kabupaten Karanganyar dan diambil langkah-langkah strategis sebagai tindaklanjutnya.

2. Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan. Populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Karanganyar dan Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dimana data penelitian yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis univariat.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada RSUD Karanganyar, diperoleh data-data yang disajikan dalam rangkaian. Terdapat sejumlah kriteria yang dikelompokkan dalam menyusun analisis evaluasi hasil yang dihimpun dari data yang diperoleh dari para rseponden [4]. Dalam analisis, sejumlah table dilakukan analisisnya masing-masing, namun sejumlah tabel dikelompokkan dan dianalisis bersama karena pertimbangan kemiripan isu dan agar bahasannya dapat lebih komprehensif.

Tabel 1 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori puas sebanyak 89 responden menjawab Puas dengan total presentase (49,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irfan Azizi Amrullah pada tahun 2022 yang menunjukkan hasil pelayanan di instalasi farmasi RSUD IR Soekarno sebanyak 77,6% responden merasa puas dan 22,4% responden tidak puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan.

Tabel 1. Dimensi *Tangible* Mengenai Kerapihan Serta Kenyamanan Ruang Tunggu

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	8	4,4 %
Kurang Puas	53	29,5 %
Puas	89	49,2 %
Sangat Puas	31	17,1 %
Total	181	100 %

Tabel 2 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori puas sebanyak 91 responden menjawab Puas dengan total presentase (50,3%). Oleh karena itu, perlu adanya penambahan serta peningkatan baik sarana dan prasarana tempat duduk di ruang tunggu pasien.

Tabel 2. Dimensi *Tangible* Mengenai Fasilitas Tempat Duduk di Ruang Tunggu

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	11	6,1 %
Kurang Puas	54	29,8 %
Puas	91	50,3 %
Sangat Puas	25	13,8 %
Total	181	100 %

Tabel 3 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori puas sebanyak 69 responden menjawab Puas dengan total presentase (38,1%) dan 73 responden menjawab Sangat Puas dengan total presentase (40,3%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk kebersihan ruang tunggu di RSUD Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik.

Tabel 3. Dimensi *Tangible* Mengenai Kebersihan Lingkungan Sekitar Ruang Tunggu

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	9	5 %
Kurang Puas	30	16,6 %
Puas	69	38,1 %
Sangat Puas	73	40,3 %
Total	181	100 %

Tabel 4 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 35 responden dengan total presentase (19,3%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 82 responden dengan total presentase (45,3%). Dapat disimpulkan bahwa untuk waktu tunggu pelayanan resep di RSUD Kabupaten Karanganyar masih belum optimal.

Tabel 4. Dimensi *Reliability* mengenai Kepuasan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	82	45,3 %
Kurang Puas	61	33,7 %
Puas	35	19,3 %
Sangat Puas	3	1,7 %
Total	181	100 %

Tabel 5 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 90 responden dengan total presentase (49,7%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 4 responden dengan total presentase (2,2%). Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa untuk penjelasan dosis obat sudah dilakukan dengan cukup baik oleh petugas farmasi di RSUD Kabupaten Karanganyar.

Tabel 5. Dimensi *Reliability* Mengenai Penjelasan Dosis Obat

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	4	2,2 %
Kurang Puas	79	43,6 %
Puas	90	49,7 %
Sangat Puas	8	14,4%
Total	181	100 %

Tabel 6 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 96 responden dengan total presentase (53,0%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 7 responden dengan presentase (3,9%). Dari hasil tabel distribusi diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas farmasi sudah menyampaikan cara pemakaian obat dan efek samping obat kepada pasien dengan benar.

Tabel 7 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 80 responden dengan total presentase (44,2%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 7 responden dengan total presentase (3,9%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa

petugas farmasi sudah memberikan penjelasan mengenai cara penyimpanan obat pada pasien dengan benar sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditentukan.

Tabel 6. Dimensi *Reliability* mengenai Cara Pemakaian Obat Dan Efek Samping Obat

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	41	22,7 %
Puas	96	53,0 %
Sangat Puas	37	20,4%
Total	181	100 %

Tabel 7. Dimensi *Reliability* Mengenai Cara Penyimpanan Obat

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	22	12,2 %
Puas	80	44,2 %
Sangat Puas	72	39,8%
Total	181	100 %

Tabel 8 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 99 responden dengan total presentase (54,7%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 7 responden (3,9%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam melayani pasien sudah cukup baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Satrio Dwi Ramdhan menunjukkan hasil bahwa daya tanggap petugas farmasi dalam memberikan pelayanan berada dalam kategori puas yaitu dengan presentase sebesar 85,25%.

Tabel 8. Dimensi *Responsiveness* Mengenai Ketanggapan Petugas Dalam Melayani Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	53	29,0 %
Puas	99	54,7 %
Sangat Puas	22	12,2%
Total	181	100 %

Tabel 9 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 82 responden dengan presentase (45,3%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 7 responden (3,9%). dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas farmasi dalam melayani obat racikan & non racikan sudah tepat dan sesuai dengan prosedur. Untuk mencapai kepuasan pasien secara optimal perlu dilakukannya peningkatan pelayanan penunjang agar pelayanan bisa berjalan efektif.

Tabel 9. Dimensi *Responsiveness* Kemampuan Petugas dalam Melayani Obat Racikan & non-Racikan

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	64	35,4 %
Puas	82	45,3 %
Sangat Puas	28	15,5%
Total	181	100 %

Tabel 10 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas sebanyak 39 responden dengan total presentase (21,5%) dan untuk kategori Tidak Puas sebanyak 82 responden dengan presentase (45,3%). Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan resep sendiri masih membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, pasien harus membutuhkan waktu lama untuk menunggu resep obat tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka rumah sakit perlu melakukan upaya untuk meminimalisir keterlambatan pelayanan resep bisa melalui perekrutan sumber daya manusia, penambahan sarana dan prasarana yang membantu untuk pelayanan agar efektif dan efisien.

Tabel 10. Dimensi *Responsiveness* mengenai Pelayanan Resep Kurang Dari 15 Menit

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	82	45,3 %
Kurang Puas	29	16,0 %
Puas	39	21,5 %
Sangat Puas	31	17,1%
Total	181	100 %

Tabel 11 menunjukkan hasil penelitian dari 181 responden untuk kategori Puas adalah sebanyak 104 responden dengan total presentase (57,5%) dan untuk kategori Tidak Puas sebanyak 6 responden dengan presentase (6%). Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kecepatan dalam melayani permintaan pasien Petugas RSUD telah memiliki respon yang cukup baik, sehingga persentase responden dengan kriteria Puas dan Sangat Puas cukup tinggi.

Tabel 11. Dimensi *Responsiveness* Mengenai Kecepatan Petugas Dalam Melayani Permintaan Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	6	6 %
Kurang Puas	24	13,3 %
Puas	104	57,5 %
Sangat Puas	52	28,7%
Total	181	100 %

Berdasarkan **Tabel 12-Tabel 16** dapat diketahui pernyataan identitas pasien sebelum memberikan obat terdapat 103 responden menjawab Puas (56,9%), Tidak Puas 10 responden (5,5%), pada pernyataan penulisan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas sebanyak 76 responden menjawab puas (42,0%), 7 responden menjawab Tidak Puas (3,9%), pada pernyataan keamanan obat yang masih tersegel saat diberikan petugas sebanyak 70 responden menjawab puas (38,7%), 6 responden menjawab Tidak Puas (3,3%), pada pernyataan kesesuaian resep dengan obat yang diberikan sebanyak 104 responden menjawab puas (57,5%), 10 responden menjawab Tidak Puas (5,5%), dan pada pernyataan terakhir kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien tentang obat sebanyak 93 responden menjawab puas (51,4%), 6 responden menjawab Tidak Puas (3,3%).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian dimensi assurance sudah berada dalam kategori puas yang artinya petugas sudah melaksanakan tugas sesuai dengan SOP. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Satrio Dwi Ramadhan menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap masing-masing item dimensi assurance dalam kategori puas yaitu memperoleh presentase sebanyak

89,25%. Hasil presentase tersebut menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 12. Dimensi *Assurance* mengenai Menanyakan Identitas Sebelum Memberikan Obat

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	10	5,5 %
Kurang Puas	48	26,3 %
Puas	103	56,9 %
Sangat Puas	20	11,0%
Total	181	100 %

Tabel 13. Dimensi *Assurance* Mengenai Penulisan Informasi Penggunaan Obat di Etiket dengan Jelas

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	60	33,1 %
Puas	76	42,0 %
Sangat Puas	38	21,0%
Total	181	100 %

Tabel 14. Dimensi *Assurance* mengenai Keamanan Obat Yang Masih Tersegel

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	6	3,3 %
Kurang Puas	39	21,5 %
Puas	70	38,7 %
Sangat Puas	66	36,5%
Total	181	100 %

Tabel 15. Dimensi *Assurance* mengenai Kesesuaian Resep Dengan Obat yang diberikan

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	10	5,5 %
Kurang Puas	22	12,2 %
Puas	104	57,5 %
Sangat Puas	45	24,9%
Total	181	100 %

Tabel 16. Dimensi *Assurance* Kemampuan Petugas Dalam Menjawab Pertanyaan Tentang Obat

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	6	3,3 %
Kurang Puas	21	11,6 %
Puas	93	51,4 %
Sangat Puas	61	33,7%
Total	181	100 %

Berdasarkan **Tabel 17-Tabel 21** dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan perhatian petugas saat melayani pasien sebanyak 97 responden menjawab Puas (53,6%), 12 responden Tidak Puas (6,6%), pada pernyataan sikap petugas saat menerima keluhan pasien sebanyak 79 responden menjawab Puas (43,6%), 7 responden Tidak Puas (3,9%), pada pernyataan sikap petugas yang ramah, simpatik dan tidak memandang status sosial pasien sebanyak 79 responden menjawab Puas (43,6%), 9 responden Tidak Puas (5,0%), pada

pernyataan tata cara petugas saat melayani pasien sebanyak 92 responden menjawab Puas (50,8%), 11 responden Tidak Puas (6,1%), pada pernyataan tutur kata saat menyampaikan informasi pada pasien sebanyak 80 responden menjawab Puas (44,2%), 7 responden Tidak Puas (3,9%).

Dari presentase diatas maka diketahui untuk pelayanan kefarmasian dilihat dari dimensi *emphaty* lebih dominan dalam kategori Puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Clara Ritawany Sinaga yang menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap dimensi *emphaty* dalam kategori puas dengan presentase mencapai 84%.

Tabel 17. Dimensi *Emphaty* mengenai Perhatian Petugas Saat Melayani Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	12	6,6 %
Kurang Puas	50	27,6 %
Puas	97	53,6 %
Sangat Puas	22	12,7%
Total	181	100 %

Tabel 18. Dimensi *Emphaty* mengenai Sikap Petugas Saat Menerima Keluhan Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	3,9 %
Kurang Puas	63	34,8 %
Puas	79	43,6 %
Sangat Puas	32	13,7%
Total	181	100 %

Tabel 19. Dimensi *Emphaty* Sikap Petugas yang Ramah, Simpatik dan Tidak Memandang Status Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	9	5,0 %
Kurang Puas	42	23,2 %
Puas	79	43,6 %
Sangat Puas	51	28,3%
Total	181	100 %

Tabel 20. Dimensi *Emphaty* mengenai Cara Berpakaian Petugas Saat Melayani Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	9	5,0 %
Kurang Puas	42	23,2 %
Puas	79	43,6 %
Sangat Puas	51	28,3%
Total	181	100 %

Tabel 21. Dimensi *Emphaty* Mengenai Tutur Kata Saat Menyampaikan Informasi Pada Pasien

Indeks Kepuasan	Frekwensi (n)	Persentase
Tidak Puas	7	5,0 %
Kurang Puas	17	23,2 %
Puas	80	43,6 %
Sangat Puas	77	28,3%
Total	181	100 %

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Obat pada RSUD Kabupaten Karanganyar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep dilihat dari dimensi *Tangible* sebanyak 91 responden dengan presentase sebesar 50,3%
- b. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep dilihat dari dimensi *Reliability* sebanyak 96 responden dengan presentase sebesar 53,0%.
- c. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep dilihat dari dimensi *Responsiveness* sebanyak 99 responden dengan presentase sebesar 54,7%.
- d. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep dilihat dari dimensi *Assurance* sebanyak 103 responden dengan presentase sebesar 56,9%.
- e. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan resep dilihat dari dimensi *Empathy* sebanyak 97 responden dengan presentase sebesar 53,6%.

Adapun beberapa hal yang dapat direkomendasikan untuk dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki layanan adalah sebagai berikut:

- a. Agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep obat di RSUD Kabupaten Karanganyar, maka pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi serta peningkatan maupun penambahan baik dari aspek sarana dan prasarana seperti kelengkapan serta ketersediaan media informasi dan alat kesehatan yang memadai.
- b. Pihak rumah sakit dapat melakukan perekrutan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan agar lebih optimal.
- c. Pihak rumah sakit dapat melakukan pelatihan serta edukasi bagi karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing baik pelatihan secara mandiri atau kelompok.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Kabupaten Karanganyar yang telah membantu dan memfasilitasi kegiatan penelitian. Ucapan terimakasih juga disampaikan penulis kepada pasien maupun keluarga pasien instalasi farmasi rawat jalan yang telah bersedia menjadi responden penelitian sehingga naskah publikasi ini dapat disusun dengan baik.

Referensi

- [1] “Permenkes 72 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit – Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan.” [Online]. Available: <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/permenkes722016standar-pelayanan-kefarmasian-di-rumah-sakit/>.
- [2] D. Muhammad, A. Almasyhuri, and L. A. Setiani, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi,” *J. Ilm. Ilmu Terap. Univ. Jambi*, vol. 4, no. 2, pp. 174–186, Dec. 2020, doi: 10.22437/JIITUJ.V4I2.11606.
- [3] A. A. Asnawi, Z. Awang, A. Afthanorhan, M. Mohamad, and F. Karim, “The influence of hospital image and service quality on patients’ satisfaction and loyalty,” *Manag. Sci. Lett.*, vol. 9, no. 6, pp. 911–920, 2019, doi: 10.5267/J.MSL.2019.2.011.
- [4] D. C. Ferreira, R. C. Marques, A. M. Nunes, and J. R. Figueira, “Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis,” *Socioecon. Plann. Sci.*, vol. 78, p. 101036, Dec. 2021, doi: 10.1016/J.SEPS.2021.101036.

- [5] M. Rejeki, “Development of an Effective and Results-Oriented Hospital Performance Management and Management System | Prosiding University Research Colloquium,” in *The 14th University Research Colloquium 2021*, 2021, pp. 1046–1057.
- [6] N. Noviana, “Pentingnya Service Excellent dalam Pelayanan Kesehatan,” 2022. <https://jateng.tribunnews.com/2022/04/25/pentingnya-service-excellent-dalam-pelayanan-kesehatan>.
- [7] H. Roy Sulo, P. S-, S. Dirgahayu Samarinda, and K. Timur, “Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda,” *Sainstech Farma J. Ilmu Kefarmasian*, vol. 13, no. 2, pp. 73–79, Sep. 2020, doi: 10.37277/SFJ.V13I2.758.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
