Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama “X” Kota Semarang

by Erwin Indriyanti

Submission date: 26-Sep-2024 01:52PM (UTC+0700)
Submission ID: 2466005450
File name: STartikel_Visikes_april_2023.pdf (734.02K)
Word count: 4110
Character count: 23744

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI YAYASAN PHARMASI SEMARANG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jalan Letnan Jendral Sarwo Edie Wibowo Km. 1 Plamongansari - Pucanggading - Semarang - 50193
Telepon : 024 - 6706147 ; 6725272 ; Faksimile : 024 - 6706148
Email : stifar_yaphar@yahoo.com
Website : www.stifar.ac.id

SURAT TUGAS

No. 023b/LK-TM/LPPM/STP/III/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Lia Kusmita, S.Si.,M.Si
NIY : 040309003
Jabatan : Ketua LPPM STIFAR YAYASAN PHARMASI SEMARANG

Memberi tugas kepada :

No.	Nama	NIY	Jabatan
1.	apt. FX.Sulistiyanto Wibowo S., S.Si.,M.Si.	YP. 040709012	Dosen
2.	apt. A. Barry Anggoro, M.Si., M.Farm.	YP. 040208003	Dosen
3.	Erwin Indriyanti,S.Si., M.Pd.	YP. 040217099	Dosen

Untuk melaksanakan publikasi artikel ilmiah di : Jurnal Visikes Volume 22. No.1, April 2023, dengan judul : ***Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama "X" Kota Semarang*** pada :

Periode : April 2023
Tempat : Universitas Dian Nuswantoro

Demikian surat tugas dibuat kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Semarang, 15 Maret 2023
Ketua LPPM STIFAR
YAYASAN PHARMASI SEMARANG

Dr. Lia Kusmita, S.Si.,M.Si
NIY. YP. 040309003

P-ISSN: 1412-3746
E-ISSN: 2549-6557



Analisis Pelaksanaan Keselamatan Pasien Terkait Akreditasi di Puskesmas (*Literature Review*)
Bernadeta Lintang Hardy[1], Sutopo Patria Jati[2], Yuliani Setyaningsih[2]* 1-11

Dukungan Sosial dan *Stress Reduction* pada Ibu Hamil di Era Pandemi COVID-19: Studi Pendekatan *Literature Review*
Hery Setiawan[1], Hadi Pratomo[2], Ikrimah Nafilata[3], Roma Yuliana[4]* 12-19

Pengaruh Pemberian Konseling Gizi Terhadap Pemilihan Makan Pada Remaja Putri *Overweight* dan Obesitas
Putri Maulidiyah[1], Ratih Kurniasari[2]* 20-23

Analisis Perilaku dan Kebutuhan Remaja dalam Peningkatan Kesehatan Remaja di Kota Makassar
Yuliani Ratnaningsih[1], Muhammad Rustam[2], Munadhir[1], Hajra[1]* 24-38

Tantangan dan Dukungan dalam Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit
Inda Wulansari[1], Cahya Tri Purnami[1], Agung Budi Prasetijo[2]* 39-47

Analisis Penemuan Kasus Tuberkulosis Dan Hasil Pengobatan Tuberkulosis Sebelum Covid-19 (2019) Dengan Saat Covid-19 (2020) di Balkesmas Wilayah Semarang
Anandya Serviana Putri[1], Sri Handayani S.KM, M.Kes[2]* 48-64

Differences in Levels of Knowledge and Attitudes about Reproductive Health among Students of the Faculty of Health and Non-Health Faculties in Semarang City
Respati Wulandari[1], Aprianti[1], Dwi Eko Waluyo[2]* 65-72

Kajian Faktor Utama *User Experience* dan *Usability* Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Desain Formulir Elektronik
Nina Widianawati[1], Oki Setiono[2], Widya Ratna Wulan[3], Fitria Wulandari[4]* 73-79

Penerapan Teori *Planned Behavior* Dalam Mempengaruhi Niat Remaja Jalanan Menjadi *Peer educator*
Meliantha Asmarani Kusumawardani[1], Syamsulhuda Budi Musthofa[2], Antono Suryoputro[3]* 80-88

Perbedaan Mental *Health* Remaja Pada Sma Negeri 3 dan SMA Mataram Berbasis *Strenght And Difficulties Questionnaire* (SDQ) di Kota Semarang
Nor Amalia Muthoharoh[1], Vilda Ana Veria Setyawati[2], Aprianti[3], Fitria Dewi Puspita Anggraini[4]* 89-95

***Ability To Pay* dan *Willingness To Pay* Iuran BPJS Kesehatan Pada Pedagang Pasar Bulu Semarang di Era Pandemi**
Agnes Oktavi Maharani[1], Ririn Nurmandhani[1], Agus Perry Kusuma[1], Muhammad Iqbal[1]* 96-102

Strategi Pengelolaan Limbah Padat Infeksius di Rumah Sakit Ibu dan Anak Family Jakarta Utara
Julius Bria[1], Iman Basriman[2], Ninin Gusdini[3]* 103-111

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama "X" Kota Semarang
F.X. Sulistiyanto W.S.[1], A. Barry Anggoro[2], Erwin Indriyanti[3]* 112-119

Hambatan Penemuan Kasus Tuberkulosis di Masa Pandemi Covid-19
Mita Praba Kinanti[1], Risma Nur Hakiki[2], Yolanda Handayani, M.K.M.[3]* 120-131

Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pengelolaan Keuangan untuk Pelayanan di Rumah Sakit
Indah Mutiara Puspitas Sari[1] 132-138

Hubungan Literasi TB dengan Stigma Tuberkulosis Masyarakat di Kelurahan Pekunden Semarang
Yasthin M. Manglapy[1], Tiara Fani[2], Lice Sabata[3], Dani Miarso[4]* 139-147

Analisis Pendekatan Perilaku Organisasi Dalam Kendali Mutu dan Kendali Biaya Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit (RS) Swasta X Kota Semarang
Indah Mutiara Puspita Sari[1], Sutopo Patria Jati[2], Septo Pawelas Arso[3] 148-163

Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Miroto Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang
Arif Kurniadi[1], Agus Perry Kusuma[2], Jaka Prasetya[3], Dyah Ernawati[4]* 164-171

Pengaruh Faktor Agent, Faktor Lingkungan dan Faktor Pejamu Terhadap Jumlah Kasus Penyakit Tuberkulosis di Era Pandemi Covid-19: *Literatur Review*
Riza Triasfitri[1], Lice Sabata[2]* 172-178

Penerapan 3M dalam Mencegah Penularan COVID-19 di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan BRSUD Tabanan
Putu Chrisdayanti Suada Putri[1], Luh Yulia Adiningsih[2], I B Putra Mahardika[3]* 179-186

VOLUME 22 (NO.1) APRIL 2023

P-ISSN: 1412-3746
E-ISSN: 2549-6557

VisiKes
JURNAL KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

Volume 22, Nomor 1, September 2022

Ketua Redaksi
Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Editorial
Fitria Wulandari, SKM, M.Kes

Admin
Lice Sabata, SKM

IT
Oki Setiono, M.Kom

Layout
Puput Nur Fajri, SKM

Reviewer
Enny Rachmani, SKM, M.Kom, Ph.D
Dr. Ir. Trijoko, M.Si
Dr. dr. Zaenal Sugiyanto M.Kes
Eti Rimawati SKM, M.Kes
Prof. Drs. Achmad Binadja Apt, MS, Ph.D
Dr. Adian Khoironi ST, M.Si
Kismi Mubarokah, M.Kes
Prof. Dr. Yuanita Windusari, S.Si, M.Si
Dr. Laila Fitria, SKM, M.Kes
Prof. Dr. Dwi Susilaningsih, M.Pharm
Prof. Dr. Hari Sutrisno, MSc
Dr. Poerna Sri Oetari, S.Si, M.Si.Ling
Vilda Ana Veria, S.Gz, M.Gizi
Suharyo, M.Kes
Dr. Eni Mahawati, M.Kes
Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes
Dr. MG Catur Yuantari, SKM, M.Kes

Alamat Redaksi
Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang
Telp/Fax. (024) 3549948
Email : visikes@fkes.dinus.ac.id
Website : Http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex

Visikes Diterbitkan Mulai Maret 2002
Oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

P-ISSN: 1412-3746
E-ISSN: 2549-6557

JURNAL KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
Volume 22. No.1, April 2023

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama "X" Kota Semarang

F.X. Sulistiyanto W.S.[1], A. Barry Anggoro[2], Erwin Indriyanti[3]*

[1*,2,3]Stifar Yayasan Pharmasi Semarang
Email: fxsulistiyanto@gmail.com; edwardobarry11@gmail.com; erwinindriyanti05@gmail.com

Dikirim : 12-12-2022
Diterima : 23-01-2023
Direvisi : 12-04-2023

ABSTRACT

Pharmaceutical services are the main support in every health facility and are part of health services that aim to increase the rational, safe and efficient use of drugs in order to achieve an increase in the quality of human life. Efforts to improve pharmacy services in the main clinic need to be accompanied by an evaluation of the level of satisfaction. Consumer satisfaction is a response to every service received and is an important part because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services.

The purpose of this study was to determine the characteristics of patients based on gender, age, last education and occupation. Then to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services.

The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. Data analysis uses percentages and a Likert scale. The population in this study were outpatients who received pharmacy services at the main clinical pharmacy installation "X" Semarang City.

The results of the characteristic study showed that 80% of the respondents were female. Based on the age of the respondents who visited the most were aged 26 - 35 years (33.1%), and the least were aged 56 - 65 years (7.4%). The majority of respondents have high school education (42.3%). Most of the respondents' occupational data in this study were other (60%), dominated by housewives. The frequency of visits (71.4%) of respondents visited more than 2 times and 28.6% of respondents visited 2 times. The average result of patient satisfaction based on five dimensions obtained a value of 3.04 with a satisfied statement.

Keywords: Pharmaceutical services, ServQual, satisfaction, primary clinics

**Corresponding Author: fxsulistiyanto@gmail.com*

PENDAHULUAN

Perlindungan kesehatan masyarakat adalah aspek yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat dan perkembangan kehidupan sosial di masyarakat. Hal ini mendorong layanan kesehatan untuk menyediakan dan meningkatkan kualitas layanan baik secara preventif dan kuratif untuk meningkatkan kualitas hidup dan memastikan kepuasan konsumen.

Klinik adalah pusat kesehatan dengan pelayanan medis dan fasilitas distribusi obat untuk masyarakat. Fokus pelayanan bidang kefarmasian telah berubah yang semula *drug centric* menjadi *patient centric* yang mengacu prinsip drug

treatment untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (1).

Kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien tidak bisa dipisahkan dari mutu seluruh layanan kesehatan (2). Dimensi yang dijadikan dasar penilaian pelayanan pasien, antara lain: nyata, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan dan empati (3).

Pelayanan medik yang memiliki mutu baik memiliki pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan sesuai dengan kepuasan pasien, dan pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan kaidah dan standar etik pelayanan yang telah ditetapkan (2). Keberhasilan penerapan standar pelayanan kefarmasian memerlukan komitmen dan kerjasama yang baik dari semua pihak dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Untuk meningkatkan pelayanan medis di klinik, maka perlu ditentukan evaluasi kepuasan pasien.

Rumusan masalah dan tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimanakah karakteristik pasien dan gambaran tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di klinik utama "X" Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Sampel yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat jalan di klinik utama "X" yang mendapatkan pelayanan kefarmasian periode Oktober 2022 dan memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien minimal berumur 17 tahun, mendapatkan pelayanan kefarmasian di rawat jalan dan mampu membaca dan menulis. Kriteria eksklusi yaitu tidak bersedia menjadi responden dan tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* di mana sampel ditentukan dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian.

Populasi yang diambil memiliki rata – rata 300 pasien setiap bulan, sehingga pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$N = N / 1+Ne^2$

Keterangan :
n = sampel
N = populasi
e = tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5 %.

Hasil perhitungannya berdasar rumus diatas:

$n = N / 1+Ne^2 = 300 / 1+Ne^2 = 300 / 1+300 (5\ \%)^2$

$n = 300 / 1+300 (0.05)^2 = 300 / 1+0,75 = 300 / 1,75$

n = 171,42 = 171 responden.

Sehingga sampel untuk penelitian ini minimal 171 responden.

Analisis skor tingkat kepuasan menggunakan skala Likert yang dimungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-4) (4).

Nilai rerata masing - masing pernyataan dikelompokkan dalam kelas interval dan jumlah kelas menggunakan rumus (5):

Interval
= (Nilai tertinggi - Nilai terendah) / Jumlah kelas
= (4 – 1) / 4
= 0,75 (Nol koma tujuh lima)

Berdasarkan skala diatas maka skala distribusi terhadap jawaban responden terhadap pernyataan - pernyataan pada kuesioner :

a. 1.00 – 1.75 = Sangat Tidak Puas
b. 1.76 – 2.50 = Tidak Puas
c. 2.56 – 3.25 = Puas
d. 3.26 – 4.00 = Sangat Puas

Cara pengukuran kepuasan adalah nilai rerata dari nilai masing- masing pernyataan dan nilai rerata dari nilai semua dimensi.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden berdasar jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah kunjungan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Valid Persen	Persen Kumulatif
Laki-laki	35	20.0	20.0	20.0
Perempuan	140	80.0	80.0	100.0
Total	175	100.0	100.0	
Umur				
17 - 25 tahun	28	16.0	16.0	16.0
26 - 35 tahun	58	33.1	33.1	49.1
36 - 45 tahun	48	27.4	27.4	76.6
46 - 55 tahun	28	16.0	16.0	92.6
56 - 65 tahun	13	7.4	7.4	100.0
Total	175	100.0	100.0	
Pendidikan				
SD	17	9.7	9.7	9.7
SMP	11	6.3	6.3	16.0
SMA	74	42.3	42.3	58.3
D3	14	8.0	8.0	66.3
S1	56	32.0	32.0	98.3
Lain-lain	3	1.7	1.7	100.0
Total	175	100.0	100.0	
Pekerjaan				
Pelajar/Mahasiswa	12	6.9	6.9	6.9
PNS	17	9.7	9.7	16.6
Swasta	29	16.6	16.6	33.1
Wiraswasta	57	32.6	32.6	65.7
Lain - Lain	60	34.3	34.3	100.0
Total	175	100.0	100.0	
Jumlah Kunjungan				
2X	50	28.6	28.6	28.6
>2X	125	71.4	71.4	100.0
Total	175	100.0	100.0	

Tabel 2. Hasil kepuasan menurut dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Dimensi	Pernyataan	Nilai	Keterangan
Kehandalan	1. Petugas memberikan informasi mengenai cara pakai obat.	3,38	Sangat Puas
	2. Petugas memberikan informasi mengenai aturan pakai obat.	3,4	Sangat Puas
	3. Petugas memberikan informasi mengenai kegunaan obat.	3,37	Sangat Puas
	4. Petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat.	2,99	Puas
	5. Petugas memberikan informasi mengenai lama pemakaian obat.	3,08	Puas
	6. Petugas memberikan informasi mengenai penyimpanan obat.	3,08	Puas
	7. Petugas memberikan informasi mengenai makanan/minuman yang dihindari selama konsumsi obat	3,26	Sangat Puas
	Rata-Rata	2,87	Puas
Ketanggapan	1. Ketanggapan petugas memberikan informasi saat sebelum pasien bertanya.	3,26	Sangat Puas
	2. Kecepatan pelayanan saat resep datang sampai obat diberikan kepada pasien.	3,08	Puas
	3. Petugas tanggap terhadap keluhan pasien pada saat pemberian informasi obat.	3,05	Puas
	Rata-Rata	2,87	Puas

Dimensi	Pernyataan	Nilai	Keterangan
Jaminan	1. Petugas melayani dengan ramah dan murah senyum.	3,21	Puas
	2. Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi mengenai keamanan dan mutu obat.	3,23	Puas
	3. Petugas tidak ragu – ragu dalam memberikan informasi obat.	3,24	Puas
	Rata-Rata	3,08	Puas
Empati	1. Petugas mendengarkan keluhan pasien.	3,06	Puas
	2. Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	3,25	Puas
	3. Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien.	3,46	Sangat Puas
	Rata-Rata	3,07	Puas
Bukti Langsung	1. Ruang tunggu yang nyaman.	3,74	Sangat Puas
	2. Tersedia brosur/leaflet/poster mengenai obat maupun kesehatan.	3,03	Puas
	3. Petugas berpakaian rapi dan bersih.	3,57	Sangat Puas
	4. Etiket jelas dan mudah dibaca.	3,45	Sangat Puas
	Rata – Rata	3,04	Puas

PEMBAHASAN

Sampel responden yang diambil sebanyak 175 responden yang memiliki karakteristik responden yang menerima pelayanan kefarmasian dibagi menjadi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan.

Responden terbanyak dalam penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan sebesar 80 % dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 20 %. Sebuah survei nasional yang dilakukan di Amerika Serikat menyimpulkan jenis kelamin wanita memainkan peran sebagai pengambil keputusan perawatan kesehatan bukan hanya untuk dirinya sendiri tetapi untuk keluarganya (6). Data dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan karakteristik umur mayoritas responden yang bekunjung paling banyak rentang umur 26 - 35 tahun sebesar 33,1 %, 36 - 45 tahun sebanyak 27,4 %, umur 17 - 25 tahun dan 46 - 55 tahun sebesar 16 %. dan paling sedikit yaitu umur 56 - 65 tahun sebesar 7,4 %. Usia dapat mempengaruhi bagaimana sesuatu dinilai, karena semakin tua seseorang, semakin banyak pengalaman yang diperolehnya dan dengan bertambahnya usia pasien juga mempengaruhi kesehatannya.

Pasien lanjut usia membutuhkan lebih banyak layanan kesehatan daripada pasien yang lebih muda. Pada saat yang sama, pasien yang lebih tua cenderung lebih terbuka secara emosional daripada pasien yang lebih muda, sehingga pasien cenderung memiliki ekspektasi yang lebih rendah. Akibatnya, pasien yang lebih tua lebih cepat merasa puas (7).

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbesar berpendidikan SMA sebesar 42,3 % dan terendah lain-lain 1,7 %. Hasil penelitian yang dilakukan Budiman (8) menjelaskan bahwa edukasi berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini dengan jelas menunjukkan bahwa menurut kredensial layanan mereka, individu yang berpendidikan tinggi mempunyai kriteria dan standar layanan lebih tinggi untuk lebih mudah tidak puas dibandingkan dengan individu berpendidikan rendah.

Sebagian besar yang berpendidikan tinggi akan lebih berakal sehat dibandingkan yang kurang berpendidikan, sehingga mempengaruhi berapa lama pasien menunggu untuk berobat. Selain itu pendidikan yang semakin tinggi memberikan pengaruh kepada pengetahuan, informasi, daya tangkap, sikap dan minat terhadap pilihan.

Data pekerjaan responden terbanyak pada penelitian ini yaitu lain - lain sebesar 60 %, dimana pada lain - lain merupakan ibu rumah tangga. Pekerjaan dapat berpengaruh terhadap komunitas dimana mereka bersosialisasi dan mendapat informasi terbaik mengenai pelayanan kesehatan yang didapatkan (9).

Frekuensi kunjungan responden klinik utama "X" Kota Semarang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu 2 kali dan > 2 kali. Sebagian besar responden pada penelitian ini menjawab lebih dari 2 kali datang di klinik utama "X" Kota Semarang baik untuk pengobatan kesehatan sendiri maupun untuk keluarganya. Diketahui sebanyak 71,4 % responden berkunjung > 2 kali dan 28,6 % responden berkunjung sebanyak 2 kali. Semakin tinggi frekuensi kunjungan maka semakin baik pasien memahami kelebihan dan kekurangan pelayanan kesehatan tersebut, sehingga semakin tinggi frekuensi kunjungan maka pasien dapat mendeskripsikan pelayanan tersebut dengan lebih baik (10).

Dimensi kehandalan didapatkan hasil responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dengan skor rata – rata sebesar 2,87. Pelayanan petugas dalam memberikan informasi cara pakai, aturan pakai, kegunaan, dan makanan / minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat mendapatkan tingkat kepuasan sangat puas yang dibuktikan dengan petugas farmasi menyampaikan informasi ini kepada pasien setiap kali obat diberikan.

Cara penggunaan obat harus dikomunikasikan kepada pasien agar efek terapeutik obat diperoleh dengan baik serta penyalahgunaan obat dapat dihindari, misalnya obat tetes hidung (11). Sangat penting untuk pemberian informasi tentang aturan penggunaan obat dan indikasi penggunaan atau penggunaan obat, sehingga efek terapi diperoleh sesuai dengan tujuan pengobatan terbaik. Makanan / minuman dapat berinteraksi dengan obat tertentu yang dapat meningkatkan dan atau menurunkan efek obat. Oleh karena itu, pihak berwenang harus memberikan informasi meskipun tidak menimbulkan interaksi antara obat dan makanan atau minuman yang dikonsumsi (4).

Penjelasan dari petugas tentang informasi tentang efek samping obat, penyimpanan obat dan lama penggunaan obat dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Ketiga pernyataan tersebut merupakan bagian dari kepuasan namun ketiga pernyataan tersebut mendapatkan rata - rata yang lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Hal ini disebabkan petugas apotek Klinik "X" tidak selalu menginformasikan tentang efek samping dan lamanya pengobatan.

Keban (12) menyatakan bahwa kurangnya informasi efek samping obat dapat menyebabkan ketidakpatuhan minum obat, namun juga edukasi tentang efek samping obat harus dilakukan secara hati - hati sehingga informasi yang diberikan tidak membuat pasien khawatir. Lamanya minum obat tergantung dari tujuan dan jenis obat yang diminum, misalnya kasus obat yang diminum secara kausal seperti antibiotic, sehingga

pemberian informasi ini sangat penting agar tujuan pengobatan optimal dan resistensi menurun (13). Cara penyimpanan harus diketahui oleh pasien agar stabilitas dan efektifitas obat dapat tergaja.

Dimensi ketanggapan didapatkan hasil puas dengan nilai rata - rata yaitu 2,87. Berdasar hasil penelitian petugas farmasi selalu tanggap dalam memberikan informasi saat sebelum pasien bertanya.

Tanggung jawab pribadi terhadap layanan dan keluhan pasien dapat membuat pasien nyaman saat menerima pelayanan, yang berdampak pada kepuasan pasien. Permenkes RI nomor 34 tahun 2021 menyatakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan BMHP; dan pelayanan farmasi klinis, Apabila staf memberi layanannya secara cepat, tentunya tidak akan menunggu terlalu lama sehingga dapat menyebabkan pasien lelah (14).

Dimensi keamanan responden puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan rata - rata nilai adalah 3,08, karena pegawai selalu melayani dengan ramah dan murah senyum, sopan kepada orang lain dan juga sikap pegawai yang menenteramkan pada pelayanan obat sehingga pasien dapat yakin akan keamanan dan mutu obat. Informasi yang baik sangat penting bagi petugas karena bijaksana, tulus dan dapat meningkatkan kualitas layanan. Pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam pemberian informasi medis sangat membantu untuk meyakinkan pasien, karena pengetahuan yang tinggi, petugas dapat memberikan informasi secara percaya diri dan dapat menjawab pertanyaan dari pasien dengan benar, memberikan rasa aman dapat menciptakan kepercayaan antara pasien dan staf (15).

Dalam dimensi empati responden sangat puas terhadap pelayanan yang didapatkan, dengan hasil rata – rata sebesar 3,07. Petugas selalu menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta tidak menggunakan bahasa ilmiah, namun yang terpenting pasien dapat dengan mudah memahami dan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Nilai rata - rata dimensi empati menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Empati merupakan kepedulian perusahaan untuk memberikan perhatian kepada pelanggannya (16).

Dimensi bukti langsung menunjukkan hasil responden puas dengan pelayanan yang diterima, dengan rata - rata nilai sebesar 3,04. Pasien sangat puas dengan ruang tunggu yang nyaman, puas dengan ketersediaan brosur / flyer / poster kedokteran dan kesehatan, sangat puas dengan petugas yang bersih dan berpakaian rapi serta aturan pakai obat yang jelas dan mudah dibaca.

Klnik “X” terdapat kursi ruang tunggu yang mencukupi sehingga pasien merasa nyaman pada saat menunggu obat, selain itu tersedia brosur dan poster mengenai obat maupun kesehatan sehingga ketika pasien sedang menunggu obat bisa membaca brosur maupun poster mengenai obat dan kesehatan yang sudah disediakan dan memperbolehkan apabila pasien meminta brosur untuk dibawa pulang. Semua petugas juga sudah menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan klinik sehingga pasien merasa puas dengan penampilan petugas yang rapi. Kejelasan etiket sangat penting karena jika etiket tidak jelas dan susah dibaca dapat mempengaruhi pengobatan karena bisa jadi pasien salah mengonsumsi obat dalam hal aturan pakai maupun dalam hal yang lainnya.

Hasil nilai rata - rata kepuasan pasien dari lima dimensi didapatkan nilai 3,04 dengan keterangan puas. Meskipun menurut hasil rata-rata kepuasan pasien sudah dikatakan puas dimana pasien sudah mendapat pelayanan yang sudah baik tetapi masih harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di klinik karena berdasarkan data dilapangan masih ada beberapa pelayanan yang tidak diberikan secara komplit kepada pasien misalnya pada saat pemberian informasi obat masih belum memberikan informasi-informasi yang lengkap terkait penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di klinik utama "X" Kota Semarang adalah responden berjenis kelamin perempuan sebesar 80 % dan laki-laki sebesar 20 %. Berdasarkan umur mayoritas responden yang bekunjung paling banyak pada rentang umur 26 - 35 tahun sebanyak 33,1 %, 36 - 45 tahun sebanyak 27,4 %, umur 17 - 25 tahun dan 46 - 55 tahun sebanyak 16 %. dan paling sedikit yaitu umur 56 - 65 tahun sebanyak 7,4 %. Mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 42,3 % dan terendah lain-lain 1,7 %. Data pekerjaan responden terbanyak pada penelitian ini yaitu lain - lain sebesar 60 %, dimana pada lain - lain ini didominasi oleh ibu rumah tangga. Jumlah frekuensi kunjungan sebanyak 71,4 % responden berkunjung lebih dari 2 kali dan 28,6 % responden berkunjung sebanyak 2 kali. Hasil rata - rata kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi didapatkan nilai 3,04 dengan keterangan puas.

Saran bagi klinik adalah harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di klinik karena berdasarkan data dilapangan masih ada beberapa pelayanan yang tidak diberikan secara lengkap kepada pasien misalnya pada saat pemberian informasi obat masih belum memberikan informasi - informasi yang lengkap terkait penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. J Farm Malahayati [Internet]. 2019;2(kepuasan konsumen):86–98. Available from: ejurnalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A
2. Novaryatiin S et al. 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. 2018;1(1):22–6.
3. Isnindar, Saputra I, Robiyanto. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. J Manag Pharm Pract. 2013;3(4):231–48.
4. Helni. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Di Kota Jambi. J Penelit Univ Jambi Seri Hum. 2015;17(2):01–8.
5. Naidah, Rohani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Rayon Selayar. J Ekon Balanc Fak Ekon Dan Bisnis. 2015;11(2):96–105.

6. Kotler P, Kartajaya H, Setiawan I. MARKETING 4.0(moving from traditional to digital) PHILIP KOTLER. by Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, and Iwan Setiawan. All rights reserved. 2017. 183 p.
7. Oroh ME, Pondaag L. Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. J Keperawatan UNSRAT [Internet]. 2014;2(2). Available from: https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220
8. Budiman, Suhat NH. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010 Budiman, Suhat, Nyai Herlina. 2010;1–17. Available from: http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/files/2010/201004/201004-006.pdf
9. Studi P, Promosi M, Manusia KS, Pascasarjana P, Diponegoro U. Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang. 2009;
10. Kalijogo RFM. Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. J Ekon dan Akunt. 2019;21(03).
11. Adityawati R, Latifah E, Hapsari WS. Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I the Evaluation of Drug Information Service At the Outpatient in Pharmacy At Puskesmas Grabag I. J Farm Sains dan Prakt. 2016;I(2):6–10.
12. Keban SA, Purnomo LB, Mustofa. Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta (Pharmacist's Evaluation on Education Outcomes to Type 2 Diabetic Patients in Dr. Sardjito Hospital Yogyakarta). J Ilmu Kefarmasian Indones [Internet]. 2013;55281(1):45–52. Available from: http://jifi.farmasi.univpancasila.ac.id/index.php/jifi/article/download/231/165
13. Permenkes. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014 TENTANG KLINIK. 2014.
14. PERMENKES No.34. Peraturan Mentri Kesehatan No. 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik. 2021;
15. Aryani F, Utami R, Tinggi S, Farmasi I. Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Salah Satu Puskesmas Di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Pros Semin Nas Work. 2015;1–9.
16. Dewi KIL, Yulianthini NN, Telagawathi NLWS. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. Manajemen. 2019;5(2):82–92.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Globalisasi di Klinik Utama “X” Kota Semarang

ORIGINALITY REPORT

15%	15%	0%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	discovery.researcher.life Internet Source	5%
2	www.researchgate.net Internet Source	4%
3	repository.stikesdrsoebandi.ac.id Internet Source	3%
4	repository.unar.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	Off		