

## GAMBARAN PELAYANAN FARMASI KLINIK DAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN

Reza Agung Sriwijaya<sup>1\*</sup>, Rini Isromarina<sup>2</sup>, Hardianti Septiana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Sarjana Farmasi STIFI Bhakti Pertiwi

\*Corresponding author email: [agungsrwijayareza@gmail.com](mailto:agungsrwijayareza@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan farmasi klinis merupakan salah satu bagian pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker berorientasi kepada pasien lebih dari orientasi kepada produk. Terdapat 5 apoteker yang melaksanakan pelayan farmasi di rumah sakit ernaldi Bahar dan hanya 1 Apoteker yang bertanggung jawab di pelayanan farmasi klinik rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran pelayanan farmasi klinis serta mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Jenis penelitian non-eksperimental deskriptif kuantitatif secara koheren dengan observasi dokumen, pengamatan langsung serta form checklist serta wawancara dengan apoteker dan pasien selama 12 hari. Hasil penelitian menunjukkan gambaran pelayanan farmasi klinis dirumah sakit ernaldi bahar melaksanakan pelayanan farmasi klinik berup skrining resep,dispensing, informasi obat, dan konseling dan masuk pada kategori cukup sedangkan pelayanan farmasi klinik yang belum dilaksanakan seperti MESO (Monitoring efek Samping Obat),Pemantauan Terapi Obat (PTO),Visite,PKOD pada kategori kurang. Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi klinik dirumah sakit ernaldi bahar masuk pada kategori kategori puas.

**Kata Kunci:** Apoteker,Farmasi Klinik, Kepuasan Pasien.

### PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian merupakan pemberian pelayanan secara langsung terhadap pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mendapatkan kepastian hasil dan memperbaiki kualitas hidup pasien. Standar pelayanan kefarmasian dirumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 merupakan acuan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kefarmasian oleh tenaga kefarmasian. Standar tersebut terdiri dari pengelolaan obat dan BMHP serta farmasi klinik Berdasarkan Pelayanan farmasi klinik yang harus terlaksana di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite, pemantauan terapi obat (PTO), monitoring efek samping obat (MESO),

evaluasi penggunaan obat (EPO), dispensing sediaan steril, dan pemantauan kadar obat dalam darah (PKOD). Hasil penelitian dari Lolita (2018) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sintang persentase penerapan pelayanan farmasi klinik masuk kategori cukup sebesar 55,56% dari 11 aspek pelayanan farmasi klinik yang ditetapkan. Sama halnya juga dengan hasil penelitian Fadilah *et al*, (2022) di Rumah Sakit A yang menunjukkan hasil bahwa masih terdapat 4 aspek pelayanan farmasi klinik yang belum terlaksana dari 11 layanan.juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan gambaran sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapannya, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Evaluasi kepuasan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu: kehandalan

(*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), sikap peduli (*empathy*) dan bukti fisik atau penampilan (*tangible*). Pada penelitian Nangaro (2018) di instalasi farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna di instalasi farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado, keduanya menunjukkan hasil bahwa pasien rawat jalan belum puas terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya jumlah tenaga apoteker memberikan layanan farmasi klinik sehingga menyebabkan ketidak sesuaian beban kerja sehingga terjadinya kondisi seperti waktu tunggu yang lama dan terdapat beberapa pelayanan farmasi klinik yang tidak dijalankan(4).

Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit khusus jiwa milik pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Provinsi Sumatera Selatan. Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan memiliki tenaga kefarmasian terdiri dari Apoteker 5 orang, dan Tenaga Teknis Kefarmasian sebanyak 22 orang. Dari 5 orang Apoteker yang ada hanya 1 apoteker yang melakukan pelayanan farmasi klinik di rawat jalan. Rumah sakit akan melaksanakan reakreditasi sehingga perlu mendapatkan penilaian dari masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan kefarmasian, atas dasar itulah peneliti tertarik meneliti dengan judul gambaran pelayanan farmasi klinis dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi rumah sakit Ernaldi Bahar Palembang.

## **METODE DAN PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian selama 2 bulan yaitu Juni sampai dengan bulan Juli 2023 di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan beralamat di Jl. Gubernur H. M. Ali Amin No. 02 RT.20 RW.04 Kelurahan Alang Alang Lebar, Kecamatan Alang Alang Lebar, Kota Palembang.

### **Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini non- eksperimental, deskriptif kuantitatif metode observasi dokumen dari data primer menggunakan form checklist dan kuisisioner tehnik wawancara konfrimasi dan tatap muka pada apoteker dan pasien rawat jalan pengambilan data ini selama 12 hari secara koherensi.

### **Populasi dan Sampel**

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) populasi yaitu :

1. Populasi untuk melihat gambaran pelayanan farmasi klinik adalah 5 Apoteker di instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.
2. Populasi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah semua pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi klinik pada saat peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan selama 12 hari 210 pasien.

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) sampel yaitu:

1. Sampel pada penelitian gambaran pelayanan farmasi klinik adalah 1 apoteker yang berkeja dibagian farmasi klinik rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dan bersedia mengisi informed consent. Tehnik pengambilan sampel secara kuota sampling.
2. Sampel dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan adalah pasien mandiri dan atau pasien yang didampingi oleh keluarga dan memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel didasarkan accidental sampling selama 12 hari penelitian berlangsung didapat sebanyak 93 pasien.

### **Kriteria Inklusi:**

1. Pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Ernaldi Bahar Palembang.
2. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian dan mengisi informed consent.
3. Pasien yang berumur minimal 18 Tahun

**Kriteria Eksklusi:** Pasien yang tidak kooperatif dan data yang didapat tidak lengkap atau tidak terbaca.

**Instrument Penelitian**

Terdapat 2 instrumen pada penelitian ini yaitu form ceklist isi dan bahasa yang telah di adopsi dari petunjuk teknis pelayanan farmasi klinik di rumah sakit Kemenkes RI, untuk pengukuran pelayanan farmasi klinik, Untuk tingkat kepuasan pasien lembar kuesioner yang terdiri dari 36 butir soal, tingkat kepuasan pasien ditinjau dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang di adopsi dari hasil penelitian Permatasari & Maziyyah (2016) yang telah diuji validitas dan reabilitasnya,

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**HASIL**

Telah dilakukan penelitian selama 2 bulan di Instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan, untuk pengambil data kepuasan pasien dilakukan selama 12 hari dihitung mulai tanggal 05 Juni sampai 19 Juni 2023 didapatkan 210 populasi dan 93 sampel yang memenuhi kriteria inklusi berikut ini gambaran pelayanan farmasi klinis dan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan farmasi klinik di instalasi farmasi rumah sakit Ernaldi bahar kota palembang sebagai berikut :

Pelayanan farmasi klinik di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi i

Bahar Provinsi, data yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 6.1 Gambaran pelayanan farmasi klinik di Instalasi Farmasi RS Ernaldi Bahar Pelayanan farmasi klinik

Pelayanan farmasi klinik	Skor	%	Kategori
Skrining Resep	20	90,91%	Sangat Baik
Dispensing	21	92,17%	Sangat Baik
PIO	22	25%	Kurang
Konseling	0	0%	Kurang
MESO	0	0%	Kurang
EPO	0	0%	Kurang
Total		34,68%	Kurang

Karakteristik pada pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 6.2 Karakteristik pasien rawat jalan yang menerima pelayananfarmasi klinik di Instalasi farmasi RS.Ernaldi Bahar

Karakteristik	N	%
<b>Usia</b>		
Dewasa (18-49 Tahun)	87	93,55%
Lanjut Usia (> 50 tahun)	6	6,45%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	36	38,71%
Perempuan	57	61,29%
<b>Pendidikan</b>		
Tidak tamat SD	5	5,38%
SD	4	4,30%
SMP	7	7,53%
SMA	65	69,89%
Perguruan Tinggi	12	12,90%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	4	4,30%
Ibu Rumah Tangga	32	34,41%
Pegawai Swasta	11	11,83%
Pegawai Negeri Sipil	15	16,13%
Wiraswasta	4	4,30%
Lain-lain	27	29,03%

Tabel 6.3 Hasil data skor, rata-rata, dan tingkat kepuasan pasien di IFRS rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan tiap dimensi dengan Metode *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Dimensi	Harapan		Kenyataan		CSI	Kategori
	Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata		
Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	3279	4,41	3279	4,41	88,17 %	Puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	2476	4,44	2449	4,39	87,81 %	Puas
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	3301	4,44	3284	4,41	88,30 %	Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3307	4,44	3311	4,45	89,09 %	Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	2439	4,37	2529	4,53	90,66 %	Puas
<b>Total</b>	<b>16744</b>	<b>4,42</b>	<b>19080</b>	<b>4,44</b>	<b>88,74 %</b>	<b>Puas</b>

Tabel 6.4 Hasil data skor, rata-rata, dan tingkat kepuasan pasien di IFRS rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan tiap dimensi dengan Metode *GAP Analysis*

Dimensi	Harapan		Kenyataan		GAP
	Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	3279	4,41	3279	4,41	0,00
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	2476	4,44	2449	4,39	-0,05
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	3301	4,44	3284	4,41	-0,02
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3307	4,44	3311	4,45	0,01
Empati ( <i>Empathy</i> )	2439	4,37	2529	4,53	0,16
<b>Total</b>	<b>16744</b>	<b>4,42</b>	<b>19080</b>	<b>4,44</b>	<b>0,02</b>

## PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian pada bulan selama 2 bulan dengan mekanisme perizinan yang ditujukan ke Direktur Rumah Sakit Ernaldi Bahar. Penelitian ini sudah lolos kaji etik oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Rumah Sakit Ernaldi Bahar dengan nomor surat 460/KEPK/09594/RS.ERBA/2023.

Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran pelayanan farmasi klinik dan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan farmasi klinik di instalasi farmasi rawat jalan

umah sakit Ernaldi Bahar Terdapat 5 Apoteker di Instalasi Farmasi dan hanya ada 1 apoteker yang ditugaskan pada pelayanan farmasi klinis rawat jalan dengan operasional instalasi farmasi rawat jalan senin sampai jumat dari 07.30-13.00 WIB. Selama 12 hari pengamatan peneliti melihat gambaran pelayanan yang dilakukan oleh instalasi farmasi rawat jalan adalah pengkajian dan pelayanan resep dispensing dengan kategori sangat baik sedangkan pelayanan informasi obat (PIO) sudah diberikan hanya masuk kategori kurang. Selama pengamatan

penelitian, peneliti menemukan ada beberapa pelayanan farmasi klinik yang belum dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit rawat jalan rumahs akternaldi Bahar yaitu Monioting efek samping Obat (MESO), Evaluasi penggunaan Obat (EPO), Pemantauan Terapi Obat (EPO), setelah diwawancari oleh peneliti dikarenakan terbatasnya sumber daya apoteker sehingga pelayanan farmasi klinik belum optimal diberikan kepada pasien rawat jalan rumah sakit Ernaldi Bahar. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian (Hidayanti, 2017) dimana pelayanan farmasi klinik dari 11 pelayanan farmasi klinik sudah 7 pelayanan dilaksanakan dengan kategori baik.

Kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yang mendapatkan layanan farmasi klinik terbanyak adalah perempuan dengan usia rata-rata terbanyak 18-45 tahun pendidikan SMA dengan persentase 69,89%, dan pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga. Pada tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan farmasi klinik di RS Ernaldi Bahar mencapai 88,74% masuk kategori puas hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian dari (Raising, 2019) dimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan sama sama sangat puas.

Jika dilihat dari dimensi nilai tingkat kesesuaian >75% dari lima dimensi penampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) menunjukkan bahwa pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi rawat jalan RS Ernaldi Bahar, dimana nilai tingkat kesesuaian tersebut diperoleh dari rumus *Customer satisfaction index* (CSI).

Dimensi penampilan mencerminkan realisasi dari fasilitas fisik yang disediakan oleh Rumah Sakit Ernaldi Bahar di Provinsi Sumatera Selatan selama pasien menjalani pengobatan di sana. Merujuk pada lampiran 14 menunjukkan hasil bahwa dimensi penampilan memiliki nilai rata-rata kenyataan yang sama dengan nilai rata-rata

harapan pasien. Nilai gap yang paling jauh yaitu pertanyaan no 4 dan 7 dari 8 pertanyaan yaitu pertanyaan no 4 nilai gap adalah -0,17 dan pertanyaan no 7 nilai gap adalah -0,11. Terkait dengan fasilitas di ruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit, meskipun belum dilengkapi dengan AC, namun telah disediakan kipas angin untuk memberikan sedikit kenyamanan bagi pasien. Selain itu, ada juga TV yang sudah tersedia, walaupun jarang dihidupkan, sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman selama menunggu antrian obat. Keterbatasan jumlah tenaga apoteker juga menjadi faktor penyebab lamanya antrian obat, yang pada akhirnya membuat pasien merasa bahwa pelayanan dari petugas farmasi kurang cekatan, sesuai dengan harapan mereka.

Dimensi kehandalan mencakup kemampuan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar di Provinsi Sumatera Selatan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan tepat. Merujuk pada lampiran 14 terlihat bahwa rata-rata kenyataan dalam dimensi kehandalan lebih rendah daripada rata-rata harapan. efek samping obat kepada pasien dapat mengakibatkan pasien tidak dapat mengantisipasi jika terjadi efek samping obat yang tidak diinginkan. Situasi ini disebabkan oleh tingginya jumlah pasien yang datang ke rumah sakit, sehingga petugas farmasi kesulitan memberikan pelayanan yang optimal.

Dimensi daya tanggap mencakup evaluasi terhadap kemampuan petugas farmasi dalam merespons keluhan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar di Provinsi Sumatera Selatan. Merujuk pada lampiran 14 terlihat bahwa dimensi ketanggapan memiliki nilai rata-rata kenyataan yang lebih rendah daripada nilai rata-rata harapan pasien. Terdapat dua pertanyaan yang memiliki nilai gap paling besar dari delapan pertanyaan yang ada, yaitu pertanyaan nomor 3 dengan nilai gap - 0,19 dan pertanyaan nomor 6 dengan nilai gap - 0,15. Penyebabnya adalah kurangnya

penyediaan kaunter oleh pihak instalasi farmasi rumah sakit (IFRS). Akibatnya, pasien yang mengajukan keluhan harus mengantri bersamaan dengan pasien lain yang sedang mendapatkan pelayanan farmasi klinik.

Dimensi jaminan melibatkan petugas farmasi dalam memberikan keyakinan kepada pasien bahwa pelayanan yang diberikan dapat menyembuhkan mereka, karena mutu pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar di Provinsi Sumatera Selatan dijamin. Merujuk pada lampiran 14 menunjukkan bahwa dimensi jaminan memiliki nilai rata-rata kenyataan yang lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan pasien, meskipun terdapat nilai gap yang signifikan pada pertanyaan nomor 5 terkait waktu tunggu resep yang lama. Meskipun demikian, hal tersebut tidak mengubah keyakinan pasien bahwa petugas farmasi, sebagai seorang ahli di bidang obat-obatan, memiliki pengetahuan dan wawasan yang memadai. Oleh karena itu, pasien tetap percaya bahwa obat yang diberikan oleh petugas farmasi merupakan salah satu sarana yang dapat membantu menyembuhkan penyakitnya.

Dimensi empati mencakup kemampuan petugas farmasi untuk memahami kebutuhan pasien, memperhatikan keluhan mereka, memberikan pelayanan dengan penuh dedikasi, dan menjalin komunikasi yang baik antara pasien dan petugas farmasi. Hal ini bertujuan agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar di Provinsi Sumatera Selatan. Dimensi empati nilai rata-rata kenyataan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan pasien. Dengan nilai gap 0,16 menunjukkan bahwa petugas farmasi memiliki empati yang tinggi terhadap pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar, petugas farmasi mengambil peran terhadap pengobatan pasien dengan memberikan pelayanan sepenuh hati sehingga komunikasi yang baik. Important Performance Matrix adalah sebuah evaluasi yang menggunakan

diagram kartesius untuk membandingkan tingkat harapan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dengan tingkat kenyataan pelayanan farmasi di rumah sakit yang sama. Dalam analisis ini, atribut-atribut pertanyaan dari setiap dimensi ditempatkan dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran, yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan). Berikut adalah interpretasi dari diagram kartesius tersebut.

Kuadran A ini menjadi prioritas utama bagi pihak rumah sakit dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien, karena pada kuadran ini tingkat harapan pasien lebih tinggi daripada tingkat kinerja yang telah tercapai. Dalam penelitian ini, didapatkan berapa atribut yang masuk ke dalam Kuadran A (Prioritas Utama) yaitu letak instalasi mudah dicapai, fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman, Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan, pelayanan instalasi farmasi sesuai dengan biaya atau permi yang dibayar, prosedur untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi, obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi, Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan, petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat, privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi.

Hal ini berbeda dari hasil penelitian Maharani, (2019) di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu maka semakin puas pasien rawat jalan. Kecekatan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan agar waktu tunggu pasien lebih rendah. Semasa mengantri resep di instalasi farmasi, pasien berharap bisa lebih nyaman dengan difasilitasi TV yang menyala.

Kuadran B ini mencakup atribut-atribut yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan guna mencapai kepuasan

pasien. Pada dasarnya, atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini sudah sesuai dengan harapan pasien mengenai kualitas kinerja petugas farmasi. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa atribut yang masuk ke dalam Kuadran B (Pertahankan Prestasi) yaitu instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir, dan toilet, semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi di rumah sakit, petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan, petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan pada jadwal, tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan, pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka, pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima, petugas farmasi dapat dipercaya, komunikasi antara pasien dan petugas farmasi. Hal ini dibuktikan pada hasil penelitian Nurmiwiyati *et al.*, (2020) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh menunjukkan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan instalasi farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini juga menunjukkan bahwa IFRS rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena petugas farmasi selalu memberikan informasi dengan jelas tentang dosis dan kegunaan obat kepada pasien.

Atribut yang terdapat pada kuadran C adalah atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan pasien juga rendah, sehingga prioritasnya menjadi rendah. Meskipun prioritasnya rendah, pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan pelaksanaan kinerjanya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa atribut yang masuk ke dalam Kuadran C (Prioritas Rendah) yaitu petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik, tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi, petugas farmasi

menjelaskan tentang cara penggunaan obat, petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat, petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi, kualitas pelayanan di instalasi farmasi dijamin mutunya, layanan yang diberikan cepat dan tepat, petugas farmasi memahami keperluan pasien. Jika fasilitas jasa yang disediakan memadai dan berkualitas, maka pasien akan merasa terlayani dengan baik, sehingga berpotensi menciptakan kepuasan bagi mereka.

Instalasi farmasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yang tingkat harapannya rendah tetapi tingkat pelaksanaannya sangat memuaskan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa atribut yang masuk ke dalam Kuadran D yaitu arahan pada label obat mudah dipahami, petugas farmasi tampak terampil semasa pelayanan pasien, petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan, petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan, petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien, petugas farmasi memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan. Di kuadran D, petugas farmasi memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien, item-item yang wajib disampaikan tetap harus diberikan meskipun pasien merasa kurang penting terhadap pertanyaan tersebut. Dalam konteks kegiatan kefarmasian, serah terima obat mencakup penggunaan pelabelan yang jelas dan mudah dipahami agar pasien tidak mengalami kebingungan dalam cara menggunakan obat. Oleh karena itu, item pertanyaan nomor 1 sampai nomor 7 dalam kuadran D yang mungkin melebihi harapan pasien tetap harus dilaksanakan oleh petugas farmasi, karena hal ini berhubungan dengan keberhasilan terapi pasien. Terdapat dua pertanyaan yang memiliki nilai gap paling jauh dari enam pertanyaan yang ada, yaitu pertanyaan nomor 4 dengan nilai gap -

0,15 dan pertanyaan nomor 6 dengan nilai gap - 0,16. Ketidaktepatan dalam menjelaskan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Gambaran pelayanan farmasi klinik di instalasi farmasi rumah sakit Ernaldi Bahar kota Palembang masuk pada kategori kurang dengan persentase 34,68%, dilihat dari jenis pelayanan sudah dilakukan pelayanan farmasi klinik dan masuk kategori sangat baik adalah pelayanan skrining resep, dispensing obat sedangkan pelayanan informasi obat (PIO) kategori kurang, dan pelayanan farmasi klinik yang belum sama sekali dilakukan yaitu konseling, MESO, EPO dan PTO. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan sudah mencapai 88,74 % dengan kategori puas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kasih kepada ketua yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Bhakti Pertiwi bapak apt. Noprizon, M. Kes yang telah mendanai penelitian ini, pimpinan sekolah tinggi Ilmu Farmasi Bhakti pertiwi, serta pimpinan rumah sakit telah membantu pelaksanaan penelitian ini hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadilah, A. N., Oktarlina, R. Z., Kurniati, I., & Pradilawati, C. Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(2), 837–843.
- Hidayanti, E. (2017). Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit X Tahun 2017. In *Skripsi*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/35058>
- Kemenkes RI, 2016. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016*, 7(6), 2016. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26849997> <http://doi.wiley.com/10.1111/jn.e.12374>
- Lolita, D., Yuswar, M. A., & Untari, E. K. (2018). Penerapan Pelayanan Farmasi Klinis di RSUD Ade Muhammad Djoen Kabupaten Sintang Tahun 2018 Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 14, 63–65. <https://doi.org/10.15900/j.cnki.zylf.1995.2018.02.001>
- Maharani, M. (2019). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali Astin Ertavia Maharani, Nurul Mutmainah*.
- Manapode, M., Tampa'i, R., Pareta, D., & Tulandi, S. (2021). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSJ. Prof. DR. V.L Ratumbusang. *The Tropical Journal of Biopharmaceutical*, 4(1), 109–117. *Kesehatan*, 9(2), 837–843.
- Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

(Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>

Permatasari, L., & Maziyyah, N. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya*

Raising, R. (2019). Analisis Tingkat