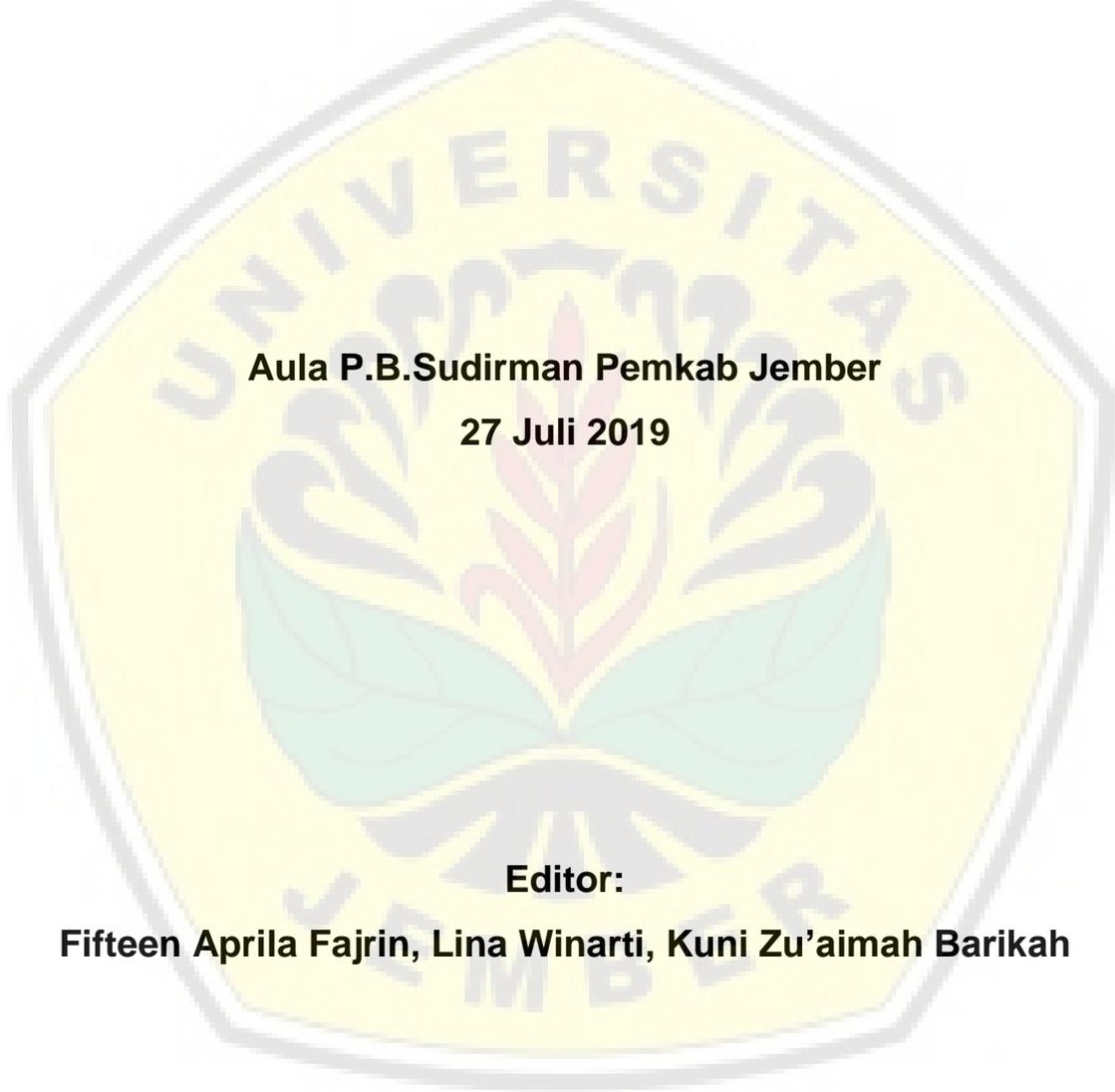


PROSIDING

**RAKERDA, SEMINAR, PRESENTASI ILMIAH/POSTER DAN
PELATIHAN 2019**

**“Peningkatan Profesionalisme dalam Menjalankan Praktik
Kefarmasian di Era 4.0”**



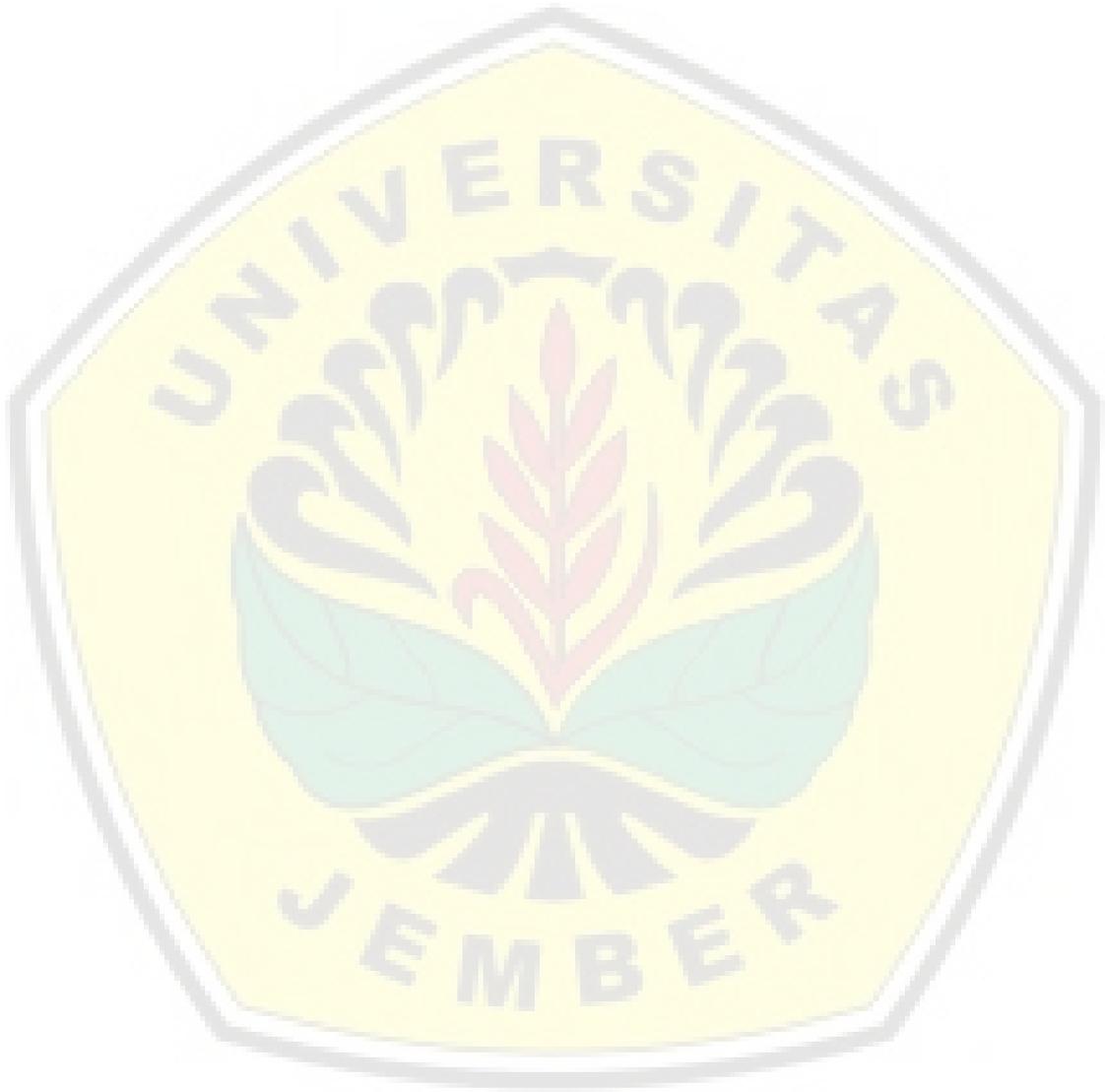
Aula P.B.Sudirman Pemkab Jember

27 Juli 2019

Editor:

Fifteen Aprila Fajrin, Lina Winarti, Kuni Zu'aimah Barikah

**UPT PENERBITAN
UNIVERSITAS JEMBER**



PROSIDING

**RAKERDA, SEMINAR, PRESENTASI ILMIAH/POSTER DAN
PELATIHAN 2019**

**“Peningkatan Profesionalisme dalam Menjalankan Praktik
Kefarmasian di Era 4.0”**

Editor:

Fifteen Aprila Fajrin, Lina Winarti, Kuni Zu'aimah Barikah

ISBN:

Layout dan Desain Sampul :

Muhammad Qusairi

Penerbit : UPT Penerbitan Universitas Jember

Alamat Penerbit:

Jalan Kalimantan 37

Jember 68121

Telp. 0331-330224, Voip.0319

e-mail: upt-penerbitan@unej.ac.id

Distributor:

Jember University Press

Jalan Kalimantan No.37 Jember

Telp. 0331-330224, Voip.0319

e-mail: upt-penerbitan@unej.ac.id

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang memperbanyak tanpa ijin tertulis dari penerbit, sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun, baik cetak, *photoprint*, maupun *microfilm*.

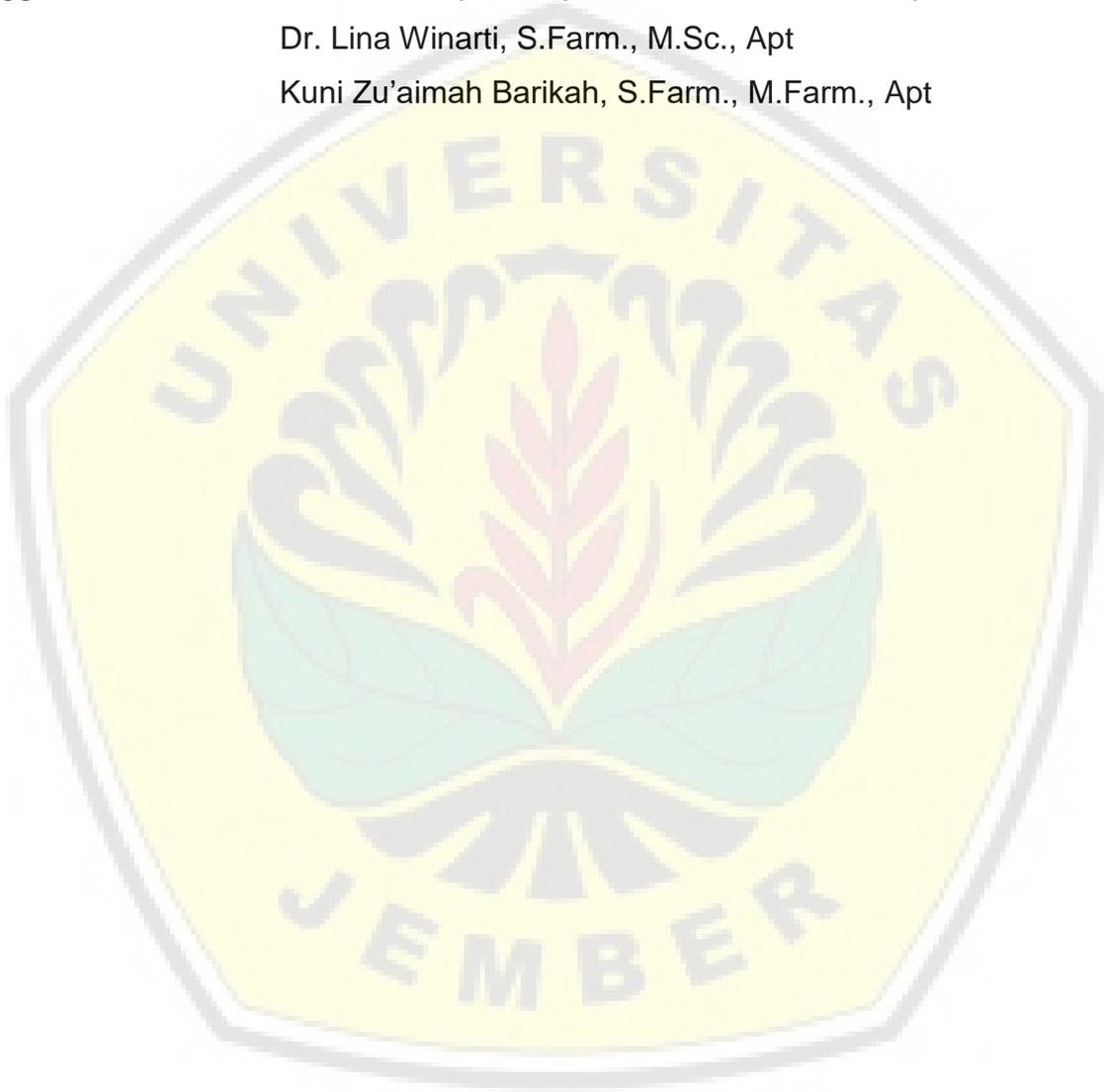
PANITIA PENYELENGGARA

Penanggung Jawab : Lestyo Wulandari, S.Si., Apt., M.Farm.

Ketua : Diana Holiday, S.F., M.Farm., Apt.

Sekretaris : Nia Kristringrum, S.Farm., M.Farm., Apt.

Anggota : Dr. Fifteen Aprila Fajrin, S.Farm., M.Farm., Apt
Dr. Lina Winarti, S.Farm., M.Sc., Apt
Kuni Zu'aimah Barikah, S.Farm., M.Farm., Apt



SUSUNAN ACARA

Waktu	Susunan Acara
07.00-08.00	Registrasi Peserta
08.00-09.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya 2. Menyanyikan Hymne IAI 3. Pembukaan 4. Sambutan Ketua PC IAI Jember 5. Sambutan Dekan Fakultas Farmasi Universitas Jember 6. Sambutan Ketua PD IAI Jawa Timur
09.00-10.00	Pembukaan Kegiatan dan Keynote Speaker oleh Bupati Jember (dr. Faida, MMR)
10.00-10.15	Promosi Sponsor oleh PT.Menarini INdria Laboratories
10.15-12.00	Seminar Sesi 1 (Diskusi Panel 3 Pembicara) <ol style="list-style-type: none"> 1. Danang Tjandra Atmadja, MM., Apt. (Business Area Manager Kimia Farma Apotek Jember) Topik : Tantangan Praktik Kefarmasian di Era 4.0 2. Drs. Muhammad Yahya, Sp.FRS., Apt. (Apoteker Praktisi RSUD dr. Soetomo Surabaya) 3. Dr. Sugiyartono, M.S., Apt (Ketua MEDAI Daerah IAI Jawa Timur) Topik : Etik Sebagai Pengendali Praktik Kefarmasian di Era 4.0
12.00-13.00	ISHOMA dan Presentasi Poster
13.00-15.00	Seminar Sesi 2 Dra. Tritunggal Hariyanti, Apt., MBA (Manager Kosmetik PT.Kimia Farma) dan dr. Lula Kamar., M.Sc Topik : Cara Memilih Produk Kosmetik yang Aman untuk Kulit dan <i>Defeating Aging for a Healthy Beauty Skin</i>
15.00-15.30	Presentasi Poster
15.30-selesai	Penutupan

SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS JEMBER

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Selamat pagi dan salam sejahtera bagi kita semua

Yang kami hormati

- Bupati Kabupaten Jember Ibu dokter Farida Magister Manajemen Rumah Sakit
- Ketua PD IAI Jawa Timur Bpk Doktor Abdul Rahem Apt
- Yang kami hormati Para pemateri, Bapak Sugiyarto, Bapak Danang Tjandra, Bapak Muhammad Yahya, Ibu Tritunggal Hariyani, dan juga dokter lula kamal
- Ketua PC IAI Jember Bapak Andar Rajito, Sfarm Apt

Serta Bapak dan Ibu peserta seminar yang berbahagia

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, pada hari ini kita dapat berkumpul di sini untuk bersama-sama mengikuti acara Rakerda PD IAI Jawa Timur dan Seminar Nasional dengan tema: "Peningkatan profesionalisme Apoteker dalam Menjalankan Praktek Kefarmasian di Era 4.0".

Rakerda PD IAI Jawa Timur dan Seminar Nasional ini merupakan kolaborasi IAI PD Jatim dengan Fakultas Farmasi Universitas Jember untuk menggabungkan kegiatan rakerda dengan seminar nasional kefarmasian. Kalau biasanya fakultas farmasi berkolaborasi dengan PC IAI kali ini dengan PD IAI. Terima kasih atas kerjasamanya.

Bapak, Ibu dan hadirin yang berbahagia

Seperti yang telah kita ketahui kemajuan dan perkembangan dalam bidang teknologi informasi, menjadi tantangan dalam pelayanan dunia kesehatan. Tantangan yang akan dihadapi di era revolusi industri 4.0 memerlukan persiapan pribadi dan profesionalitas para apoteker. Inovasi teknologi harus dapat kita manfaatkan untuk mengatasi problematika yang dihadapi di bidang kesehatan khususnya bidang kefarmasian. Oleh karena itu, dengan diadakannya Seminar Nasional ini kami harapkan akan dapat dijadikan sebagai wahana bagi para apoteker dalam bertukar pikiran dan berdiskusi dengan para pemateri yang mumpuni dibidangnya tentang bagaimana meningkatkan profesionalisme Apoteker dalam Menjalankan Praktek Kefarmasian di Era 4.0.

Tujuan kedua dari kegiatan ini adalah menjalin silaturahmi sejawat apoteker. Pada kegiatan seminar dan rakerda IAI seperti ini umumnya menjadi ajang temu kangen/reuni teman ataupun sahabat lama. Semoga kegiatan ini dapat meningkatkan silaturahmi sejawat apoteker yang dapat memepererat kebersamaan para apoteker.

Terima kasih kami sampaikan kepada para pemateri yang sudah berkenan berbagi wawasan dan pengalaman di seminar ini.

Terima kasih kasih juga kami sampaikan kepada Bupati Jember Ibu Faida yang sudah memfasilitasi kami untuk dapat menggunakan aula pemda Jember untuk kegiatan ini. Fakultas Farmasi Universitas Jember juga banyak disuport oleh pemda khususnya oleh RSUD DR Subandi dan Puskesmas di Jember serta Intalasi Farmasi Kabupaten dalam pembelajaran di profesi apoteker. Terima kasih dukungan dan bantuannya, Kalau boleh usul kalau bisa apoteker di puskesmasnya di tambah karena kita kesulitan mencari puskesmas di Jember yang ada apotekernya untuk dijadikan tempat magang. Kami berharap di Jember bisa seperti di Surabaya atau di Sidoarjo yang hampir semua puskesmasnya ada apoteker nya. Semoga kedepan apoteker di puskesmas di Jember bisa bertambah.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada panitia rakerda dan seminar yang telah bekerja keras menyiapkan kegiatan ini

Terima kasih juga kami sampaikan pada para sponsor yang mendukung kegiatan ini

Sebelum menutup sambutan ini, kami menyampaikan permohonan maaf apabila dalam penyelenggaraan rakerda dan seminar nasional ini ada kekurangan ataupun ada hal-hal yang kurang menyenangkan.

Akhir kata, selamat mengikuti seminar nasional dan rangkaian kegiatan rakerda PD IAI

Semoga apa yang kita lakukan dalam kegiatan ini bermanfaat bagi kemajuan profesi apoteker di masa mendatang. Amin ya rabbal 'alamin

Terima kasih atas perhatiannya, wabillahitaufik walhidayah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselenggaranya RAKERDA, SEMINAR, PRESENTASI ILMIAH/POSTER DAN PELATIHAN 2019 pada hari Sabtu, 27 Juli 2019 di Aula PB. Sudirman Pemkab Jember. Seminar ini diselenggarakan atas kerja sama antara Fakultas Farmasi Universitas Jember dan Ikatan Apoteker Indonesia Cabang Jember.

Seminar ini mengusung tema “Peningkatan Profesionalisme dalam Menjalankan Praktik Kefarmasian di Era 4.0” dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas praktek kefarmasian di tengah perubahan jaman yang semakin pesat.

Semoga acara yang Kami adakan dapat bermanfaat bagi semua pihak dan kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam suksesnya acara seminar ini.

Jember, Agustus 2019

Panitia

DAFTAR ISI

Halaman Depan	i
Panitia Penyelenggara	iii
Susunan Acara	iv
Sambutan Dekan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Poster	ix



DAFTAR NAMA POSTER

Kode Poster	Judul	Halaman
SN-IAIUJ-01	Identifikasi <i>Medication Error</i> Obat Hipertensi Saat Masuk Rumah Sakit dengan Rekonsiliasi pada Pasien Hipertensi. Shinta Mayasari, Suharjono, Sugeng Budi Rahardjo, Prihwanto Budi	1-16
SN-IAIUJ-02	Pengaruh Pemberian Perasan Buah Strawberry (<i>Fragaria virginiana Duchesne</i>) Terhadap Perubahan Kadar Asam Urat Penderita Hiperurisemia. Zora Olivia, Oktalina Dwiki Aryanti	17-23
SN-IAIUJ-03	Pengembangan Obat Antihiperurisemia dari Ekstrak Daun Jamblang (<i>Syzygium cumini L.</i>) yang Tumbuh di Taman Nasional Meru Betiri Jember. Dewi Dianasari, Siti Muslichah	24-33
SN-IAIUJ-04	Optimasi Kecepatan dan Lama Pengadukan dalam Preparasi Hollow Microspheres Ranitidin Hidroklorida Lusia Oktora Ruma Kumala Sari, Eka Deddy Irawan, Riska Fauriyah	34-48
SN-IAIUJ-05	Optimasi Jumlah Etil Selulosa dan Kecepatan Pengadukan dalam Preparasi Hollow Microspheres Kaptopril Eka Deddy Irawan, Taffana Windy Hananta, Dwi Nurahmanto	49-65
SN-IAIUJ-06	Pengaruh Propilen Glikol dan Menthol sebagai Enhancer Terhadap Sifat Fisik Serta Indeks Iritasi Kulit dalam Sediaan Emulgel Meloksikam Asa Falahi, Dewi Riskha N	66-70
SN-IAIUJ-09	Evaluasi Piktogram Kefarmasian Pada Pasien TBC Di Rumah Sakit Paru : Tinjauan Terhadap Aturan Minum Obat Diyan A.R, Nur H.F	71-77
SN-IAIUJ-10	Formulasi Nutraseutikal Sediaan Gummy Candies Ekstrak Buah Naga (<i>Hylocereus polyrhizus</i>) dengan Variasi Konsentrasi Gelatin sebagai Gelling Agent Dewi Rashati Mikhania C.E	78-84
SN-IAIUJ-12	Desain Gen Penyandi Secretory Leukocyte Protease Inhibitor untuk Ekspresi Tinggi pada <i>E. coli</i> Secara <i>in Silico</i> Evi Umayah Ulfa, Elly Munadziroh, Ni Nyoman Tri	85-93

	Puspaningsih	
SN-IAIUJ-13	Aktivitas Antioksidan dan Kadar Fenol Total Daun Benalu (<i>Scurrula ferruginea</i> (Jack.) Dans.) pada Inang Apel Manalagi (<i>Malus sylvestris</i> (L.) Mill.) Nia Kristiningrum, Nur Laily Khomsiah, Endah Puspitasari	94-102
SN-IAIUJ-15	Pengaruh Vitamin C Dan Paparan Sinar UV Terhadap Efektivitas In Vitro Lotion Tabir Surya <i>Benzophenone-3</i> Dan <i>Octyl Methoxycinnamate</i> Dengan Kombinasi Vitamin E Sebagai Fotoprotektor Lidya Ameliana, Novia Kristanti, Lusia Oktora Ruma Kumala Sari	103-113
SN-IAIUJ-16	Penentuan Aktivitas Antioksidan dan Antidiabetes Ekstrak Daun Trenggulun (<i>Protium javanicum</i> Burm.F) Secara In Vitro Lestyo Wulandari, Ainun Nihayah, Ari Satia Nugraha	114-121
SN-IAIUJ-17	Penentuan Kandungan Kafein dalam Teh Komersial Menggunakan KLT-Densitometri dan Validasi Metode Lestyo Wulandari, Yuni Retnaningtyas, Galuh Okta Trianto, Yoshinta Debby	122-131
SN-IAIUJ-18	Uji Aktivitas Antidiabetes Ekstrak Kayu Secang (<i>Caesalpinia sappan</i> L.) pada Tikus yang Diinduksi Aloksan Diana Holiday, Ika Puspita Dewi, Nur Huda, Noer Sidqi Muhammadiy	132-140
SN-IAIUJ-19	Uji Aktivitas Ekstrak Daun Maja (<i>Aegle Marmelos</i> L.) Terhadap Kadar Glukosa Darah Dan Profil Lipid Tikus Diabetes Akibat Induksi Aloksan Diana Holiday, Fifteen Aprila Fajrin, Siti Muslichah	141-148
SN-IAIUJ-21	Eksplorasi Pengetahuan Suku Tengger Kecamatan Tosari, Kabupaten Pasuruan tentang Tumbuhan Obat untuk Pengobatan Demam Balita Indah Yulia Ningsih, Putri Sakinah, Antonius N. W. Pratama	149-161
SN-IAIUJ-22	Penambangan Molekul Antihiperlipidemia dari Tumbuhan di Indonesia Indah Purnama Sary, Lilla Nur Firli, Muhammad Habiburrohman, Bawon Triatmoko, Antonius Nugraha Widhi Pratama, Dwi Koko Pratoko, Ari Satia Nugraha	162-166
SN-IAIUJ-23	Optimasi Kecepatan Dan Lama Pengadukan Dalam Preparasi Mucoadhesive Microspheres Amoksisilin Trihidrat	167-179

	Lina Winarti, Nurul Aini Damayanti, Lusya Oktora Ruma Kumala Sari	
SN-IAIUJ-24	Perbandingan Biaya Riil Terhadap Tarif INA-CBG's Tindakan Hemodialisis Pasien Gagal Ginjal Kronis Rawat Jalan di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo Emas Rachmawati, Rosyida Fatimatuz Zahra, Ika Norcahyanti	180-190
SN-IAIUJ-25	Toksikitas Akut Kombinasi Ekstrak Daun Jati Belanda Dan Kelopak Bunga Rosella Nuri, Putu Argianti Meyta Sari, Endah Puspitasari, Indah Yulia Ningsih	191-197
SN-IAIUJ-26	Evaluasi Penggunaan Antibiotik pada Pasien Anak Rawat Inap di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Blitar dengan Metode ATC/DDD Ika Norcahyanti, Sinta Rachmawati, Hilma Imaniar	198-211
SN-IAIUJ-28	Identifikasi Kandungan Metabolit Sekunder Pada Herba Apu-Apu (<i>Pistia Stratiotes</i>) Yang Tumbuh Di Kabupaten Jember Dewi Dianasari, Maulidya Barikatul Iftitah	212-219
SN-IAIUJ-30	Optimasi Kombinasi Surfaktan Tween 80 Dan Span 80 Pada Sediaan Transdermal Nanoemulsi Ibuprofen Dengan <i>Design Factorial</i> Dwi Nurahmanto, Ni Made Ayu Kartini Dewi, Lina Winarti	220-231
SN-IAIUJ-32	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban Sinta Rachmawati, Cathleya Restu Pramesti Prasadriani, Emas Rachmawati	232-243
SN-IAIUJ-35	Formulasi Dan Uji Aktivitas Tabir Surya Sediaan <i>Cream</i> Ekstrak Batang Pohon Pisang Kepok (<i>Mussa paradisiaca</i> L.) Desy Dwi Jayanti, Iswandi, Andri Priyoherianto, Cikra Ikhda N.H.S.	244-250

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban

Sinta Rachmawati*, Cathleya Restu Pramesti Prasadriani, Ema Rachmawati
Fakultas Farmasi Universitas Jember
Jalan Kalimantan No. 37 Jember 68121
Email : sinta.rachmawati@unej.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Rumah sakit dituntut untuk melakukan upaya pengendalian mutu, termasuk dalam pelayanan kefarmasian. Survey kepuasan pasien adalah salah satu metode untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non eksperimental. Penilaian kepuasan menggunakan metode SERVQUAL dengan skala Likert dengan rentang 1 (sangat tidak baik) sampai 4 (sangat baik). Tingkat kepuasan yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kuadran kepuasan.

Hasil: Rata-rata nilai kepuasan pasien pada tiap dimensi adalah 0,93. Sembilan belas pernyataan dalam kuesioner tersebar dalam 3 kuadran IPA. Satu butir pernyataan masuk di dalam Kuadran A. Sebanyak 9 pernyataan masuk di dalam kategori B. Sembilan pernyataan lain masuk di dalam kategori C.

Kesimpulan: Kepuasan pasien pada semua dimensi masuk ke dalam kategori "puas". Waktu tunggu obat harus menjadi prioritas utama rumah sakit dalam perbaikan mutu pelayanan resep.

Kata kunci: *kepuasan, pelayanan resep, SERVQUAL, IPA*

ABSTRACT

Background: Hospitals are required to maintain quality assurance, including pharmacy services. The patient satisfaction survey is one method to evaluate it. The purpose of this study was to obtain patient satisfaction's value in prescription services.

Method: This study was a descriptive non-experimental research design. Patient satisfaction was assessed using the Service Quality (SERVQUAL) method with a Likert scale, ranged 1 (very bad) to 4 (very good). Then, it was analyzed by the Importance-Performance Analysis (IPA) method to determine the satisfaction quadrant.

Result: The average value of patient satisfaction in each dimension is 0.93. Nineteen statements in the questionnaire were scattered in 3 science quadrants. Analysis of patient satisfaction using the IPA method showed that there was 1 item in quadrant A, 9 items in quadrant B, and 9 items in quadrant C.

Conclusion: Patient satisfaction in all dimensions was stated in the "satisfied" category. Dispensing time must be improved to enhance prescription service quality.

Keyword: *satisfaction prescription service, SERVQUAL, IPA*

PENDAHULUAN

Rumah sakit dituntut untuk melakukan pengendalian mutu, termasuk dalam pelayanan kefarmasian. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin pelayanan kefarmasian berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan sekaligus sebagai upaya perbaikan mutu di masa depan. Kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi teknis pelayanan, tata cara/standar prosedur operasional serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.¹ Survey kepuasan pasien adalah salah satu cara untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Survey biasanya dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner.

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dengan menggunakan kuesioner. Metode ini membandingkan penilaian pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan pasien dalam 5 dimensi. Sedangkan penilaian metode IPA dilakukan dengan memasukkan nilai kepuasan ke dalam diagram kartesius sehingga dapat diketahui butir pernyataan mana yang perlu perbaikan, peningkatan ataupun penyesuaian.²

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Koesma Tuban adalah rumah sakit kelas B pendidikan dan berakreditasi paripurna. Rumah sakit ini menjadi rujukan bagi puskesmas dan rumah sakit swasta maupun pemerintah di wilayah Kabupaten Tuban dan sekitarnya. Tahun 2015, sebanyak 149.057 terdaftar sebagai pasien rawat jalan. Kemudian 2 tahun berikutnya mengalami peningkatan, masing-masing sejumlah 153.667 pasien pada tahun 2016 dan 180.785 pasien pada tahun 2017. Peningkatan pasien dari waktu ke waktu perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, termasuk dalam hal pelayanan resep agar kepuasan pasien dapat dijaga dan ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan studi untuk mengetahui nilai kepuasan pasien dan mengetahui gambaran nilai kepuasan pasien menurut *Importance Performance Analysis* (IPA) di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif non eksperimental, dengan metode penelitian *cross sectional* yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban pada bulan Oktober 2018. Berdasarkan tabel perhitungan sampel oleh Kreijce dan Morgan (1970), dengan populasi 180.785 pasien yang diperoleh sebanyak 383 sampel dengan dengan tingkat kesalahan

5%.³ Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan penentuan *purposive sampling*.

Pengumpulan data dengan survey menggunakan kuesioner. Responden mengisi lembar persetujuan (*informed consent*) sebelum kuesioner diisi. Kuesioner terdiri dari 2 bagian, bagian pertama mengenai karakteristik responden dan bagian kedua terdiri dari 19 pernyataan kinerja pelayanan resep yang diterima dan harapan yang diinginkan responden. Kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden. Hasilnya, kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada kuesioner ini didapatkan 0,916 untuk pelayanan dan 0,923 untuk harapan yang diinginkan pasien. Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan tambahan data. Apoteker penanggung jawab pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban dan pengunjung rumah sakit bertindak sebagai narasumber.

Penilaian kepuasan menggunakan metode SERVQUAL yang mengukur kepuasan pada 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan skala Likert dengan rentang 1 (sangat tidak baik) sampai 4 (sangat baik). Tingkat kepuasan dihitung dengan membandingkan rerata nilai kinerja pelayanan resep yang diterima dengan harapan pelayanan resep yang diinginkan pasien, dengan rumus:

$$Tk = \frac{\sum Xi}{n}$$

Tk = tingkat kepuasan responden
 Xi = rerata nilai kinerja pelayanan
 Yi = rerata nilai harapan pelayanan

Tingkat kepuasan yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kuadran kepuasan. Dua variable terlibat dalam penentuan kuadran, yaitu nilai dari kinerja pelayanan yang digambarkan dengan huruf X sebagai horizontal (sumbu mendatar) dan nilai dari harapan pelayanan yang digambarkan dengan huruf Y sebagai vertikal (sumbu tegak).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

\bar{X} = nilai rata-rata dari kinerja pelayanan
 \bar{Y} = nilai rata-rata dari harapan pelayanan
 N = jumlah responden

Tingkat kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh hasil nilai kinerja dan harapan dari masing-masing dimensi yang akan ditunjukkan dalam diagram Karterisus yang dibagi dalam 4 kuadran (Gambar 1) dengan menggunakan aplikasi SPSS.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan metode pembayaran di instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Tuban dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
- 18-29 tahun	103	26,89
- 30-44 tahun	144	37,60
- 45-59 tahun	97	25,53
- >60 tahun	39	10,18
Jenis Kelamin		
-Laki-laki	202	52,74
-Perempuan	181	47,26
Pendidikan		
- Tidak Menyelesaikan Pendidikan Dasar	10	2,61
- Pendidikan Dasar	56	14,62
- Pendidikan Menengah	219	57,18
- Perguruan Tinggi	98	25,59
Pekerjaan		
- PNS	28	7,31
- Wiraswasta	139	36,29
- Ibu Rumah Tangga	57	14,88
- DII	159	41,52
Metode Pembayaran		
- Umum	58	15,14
- BPJS	322	84,07
- Asuransi Lainnya	3	0,79

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Tuban

Rata-rata nilai kepuasan pasien pada tiap dimensi adalah 0,93. Jika masing-masing dimensi dirinci dalam butir pernyataan, maka nilai kepuasan berada pada rentang 0,81-0,96.

Tabel 2. Kepuasan Tiap Dimensi

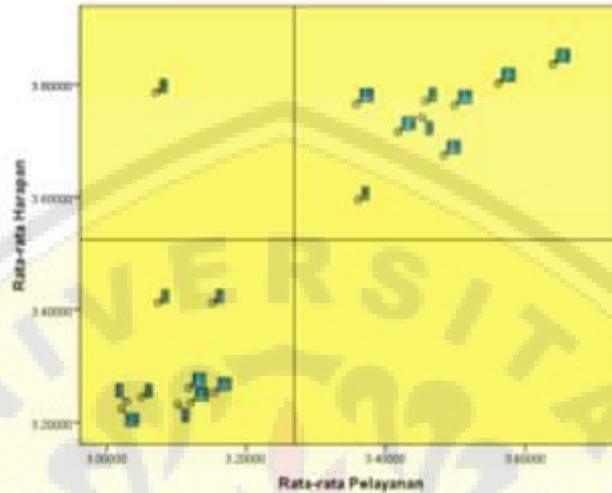
Dimensi	Rata-rata Pelayanan	Rata-rata Harapan	Nilai Kepuasan	Ket.
<i>Tangibles</i>	3,34	3,58	0,93	Puas
<i>Reliability</i>	3,13	3,38	0,93	Puas
<i>Responsiveness</i>	3,07	3,42	0,90	Puas
<i>Assurance</i>	3,44	3,65	0,94	Puas
<i>Empathy</i>	3,36	3,61	0,93	Puas
Rata-rata	3,27	3,53	0,93	Puas

Tabel 3. Kepuasan Butir Pernyataan

Dimensi	Butir Pernyataan	Nilai Kepuasan	Ket.
<i>Tangibles</i>	1. Kondisi ruang tunggu yang nyaman	0,92	Puas
	2. Ketersediaan brosur/poster kesehatan	0,96	Puas
	3. Ketersediaan stok obat	0,92	Puas
<i>Reliability</i>	4. Menjelaskan aturan pakai obat	0,93	Puas
	5. Menjelaskan efek samping obat	0,94	Puas
	6. Menjelaskan cara pakai obat	0,94	Puas
	7. Menjelaskan khasiat obat	0,92	Puas
	8. Menjelaskan nama dan kandungan obat	0,90	Puas
<i>Responsiveness</i>	9. Waktu tunggu obat	0,81	Puas
	10. Aktif menggali informasi pengobatan sedang/pernah dijalani	0,94	Puas
	11. Memberikan informasi tambahan	0,96	Puas
<i>Assurance</i>	12. Memastikan kebenaran identitas pasien	0,94	Puas
	13. Kondisi obat yang baik		
	14. Alur antrian yang jelas	0,95	Puas
	15. Memastikan pasien paham informasi yang diberikan	0,92	Puas
		0,97	Puas
<i>Empathy</i>	16. Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	0,89	Puas
	17. Petugas sopan dan ramah	0,93	Puas
	18. Menyampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami	0,95	Puas
	19. Memahami keluhan pasien	0,96	Puas

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada hasil penelitian ini dapat dilihat penyebaran butir-butir pernyataan pada Gambar 2 dan penggolongan disetiap kuadran pada Tabel 4.



Gambar 2. Diagram IPA kinerja pelayanan dan harapan pasien

Tabel 4. Sebaran Butir Pernyataan pada Kuadran IPA

Kuadran	Butir Pernyataan	Prioritas
Kuadran A	9. Waktu tunggu obat	Prioritas Utama.
Kuadran B	1. Kondisi ruang tunggu yang nyaman 3. Ketersediaan stok obat 4. Menjelaskan aturan pakai obat 12. Memastikan kebenaran identitas pasien 13. Kondisi obat yang baik 14. Alur antrian yang jelas 16. Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial 17. Petugas sopan dan ramah 18. Menyampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami	Pertahankan Kinerja
Kuadran C	1. Ketersediaan brosur/poster kesehatan 5. Menjelaskan efek samping 6. Menjelaskan cara pakai obat 7. Menjelaskan khasiat obat 8. Menjelaskan nama dan kandungan obat 10. Aktif menggali informasi pengobatan sedang/pernah dijalani 11. Memberikan informasi tambahan 15. Memastikan pasien paham informasi yang diberikan 19. Memahami keluhan pasien	Prioritas Rendah
Kuadran D	-	Kinerja Berlebihan

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan perasaan puas yang didapatkan oleh pasien setelah mendapat pelayanan di rumah sakit termasuk dalam hal pelayanan resep. Pelayanan resep dilakukan oleh petugas instalasi farmasi yang bertujuan dalam menyediakan dan menyiapkan obat berdasarkan resep. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan pasien.

Parasuraman *et al* (1988) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi dalam penentuan kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (sarana fisik).³ *Tangibles* merupakan aspek mengenai tampilan, seperti fasilitas fisik yang dapat digunakan pelanggan, penampilan karyawan, dan tampilan *layout*. *Reliability* merupakan aspek keandalan yang artinya kemampuan suatu produk atau jasa dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan. *Responsiveness* merupakan suatu kemauan memberikan pelayanan penyedia produk/jasa dalam membantu pelanggannya. *Assurance* dimana pada saat menyampaikan suatu produk/jasa disertai rasa hormat dan sopan sehingga nantinya pada pelanggan akan menimbulkan rasa percaya dan yakin terhadap produk/jasa. *Empathy* merupakan aspek yang dirasakan pelanggan mengenai kemudahan komunikasi, dan perhatian penyedia produk/jasa terhadap pelanggan.

Lima dimensi di atas dimodifikasi oleh peneliti dalam 19 pernyataan kuesioner untuk mengukur nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan resep. Dimensi *tangible* meliputi aspek sarana fisik seperti fasilitas, tampilan *layout*, ketersediaan obat. Dimensi *reliability* yaitu aspek kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan resep sesuai yang dijanjikan secara akurat. Dimensi *responsiveness* yaitu aspek daya tanggap petugas farmasi dalam membantu memberikan pelayanan kepada pasien. Dimensi *assurance* yaitu aspek jaminan berupa kemampuan petugas farmasi memberikan rasa percaya terhadap produk kepada pasien. Dimensi *empathy* merupakan aspek perhatian yang diberikan secara tulus oleh petugas farmasi kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan pelayanan resep.

Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL didapatkan rata-rata nilai kepuasan sebesar 0,93, artinya kepuasan ini masuk kedalam kategori “puas” di seluruh dimensi. Rincian pada masing-masing butir pernyataan dalam

tiap dimensi berada pada 0,81-0,96. Menurut Arikunto (2010), nilai kepuasan dengan skor lebih dari 0,77 dapat dikatakan “puas”.⁴ Artinya, responden merasa puas terhadap semua aspek pelayanan resep di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban.

Selanjutnya nilai kepuasan pasien dianalisis dalam diagram IPA dengan hasil sebaran pernyataan kuesioner dikategorikan dalam kuadran A, B, C, dan D. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui prioritas pelayanan resep yang perlu dijaga, dipertahankan dan diperbaiki. Kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh responden. Namun, pelaksanaannya belum terpenuhi sesuai dengan harapan responden sehingga perlu adanya peningkatan kinerja. Pada kuadran ini terdapat butir pernyataan mengenai waktu tunggu peracikan obat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016, waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi maksimal yaitu 30 menit, sedangkan untuk obat racikan adalah 60 menit.¹ Berdasarkan hasil wawancara mengenai apakah pernah dilakukan penelitian terkait waktu tunggu pelayanan resep oleh narasumber (2019) didapatkan “waktu tunggu telah menjadi parameter indikator di RSUD ini, sehingga waktu tunggu selalu diukur tiap hari”. Davis dan Vollmann (1990) mengemukakan alasan bahwa waktu tunggu yang diharapkan dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu pengalaman sebelumnya, jumlah pelanggan yang ikut menunggu dalam layanan, keterbatasan waktu yang dimiliki pelanggan dan adanya sarana pengalih perhatian.⁵ Semakin meningkatnya jumlah pasien di rumah sakit dapat meningkatkan waktu tunggu obat. Karena butir pernyataan ini masuk dalam kuadran A, artinya waktu tunggu obat harus menjadi prioritas utama rumah sakit dalam perbaikan mutu pelayanan resep.

Butir yang perlu dipertahankan kinerjanya berada di kuadran B, dimana pada kuadran ini harapan responden telah terpenuhi oleh kinerja yang ada. Butir yang ada pada kuadran ini yaitu kondisi ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan obat, penjelasan aturan pakai obat, pemastian kebenaran identitas pasien, kondisi obat yang baik, alur antrian yang jelas, pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, petugas sopan dan ramah, serta penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan ruang tunggu cukup rapi, bersih dan nyaman, serta dengan tempat duduk yang cukup untuk pasien yang akan menerima pelayanan resep. Pada ruang tunggu ini selain terdapat fasilitas tempat duduk yang cukup juga terdapat TV, kipas angin, fasilitas air kemasan, serta free Wi-Fi yang dapat

diakses oleh pengunjung maupun pasien. Ruang tunggu di instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Tuban merupakan gabungan dari ruang tunggu instalasi laboratorium, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi itu sendiri. Menurut Irvani (2011), kenyamanan dari segi fasilitas lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Efek psikologis pada pasien agar mengurangi kebosanan menunggu dapat terjadi dengan ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman.⁶ Sarana fisik lainnya yang telah terpenuhi harapannya yaitu ketersediaan stok obat. Ketersediaan stok obat sangatlah penting untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam proses pengobatan. Salah satu imbauan Tanya Lima O yang terdapat pada kuadran ini adalah pasien diharapkan mengetahui aturan pakai obat yang akan digunakan. Aturan pakai obat (dosis) ini penting sehingga perlu disampaikan oleh petugas instalasi farmasi, karena efek yang dihasilkan nantinya akan tergantung pada aturan pakai obat.⁷

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa alur antrian yang ada di instalasi cukup jelas. Pertama pasien meletakkan resep di instalasi farmasi, kemudian pasien diharapkan menunggu untuk mendapatkan nomor antrian yang diberikan petugas dengan memanggil nama dan alamat yang sesuai dalam resep serta poli pemeriksaan, hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan penerimaan obat. Untuk pasien umum setelah nomor antrian dipanggil terlebih dahulu ke kasir untuk membayar obat yang akan ditebus, kemudian kembali lagi ke instalasi farmasi untuk mengambil obat, sedangkan untuk pasien BPJS langsung menerima obat tanpa harus ke kasir. Tempat instalasi farmasi sendiri cukup strategis dekat dengan administrasi dan poli, serta berada pada satu lingkungan dengan instalasi laboratorium dan instalasi radiologi. Menurut Yaqin (2017), 93,52% pasien menyatakan puas terhadap jarak poli dengan instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. R. Koesma Tuban. Artinya, jarak antara poli dengan instalasi farmasi cukup dekat hanya berkisar 20-30 meter.⁸

Kuadran C, jika dilihat dari kepentingan responden, butir-butir pernyataan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari nilai kepuasan responden konsumen cukup baik. Namun, responden mengabaikan butir-butir pernyataan yang terletak pada kuadran ini. Pada kuadran ini terdapat butir mengenai ketersediaan brosur/poster kesehatan, menjelaskan efek samping, cara pakai obat, khasiat obat, nama dan kandungan obat, aktif menggali informasi pengobatan sedang/pernah dijalani, memberikan informasi tambahan, memastikan pasien paham informasi yang diberikan, serta memahami keluhan

pasien. Informasi pengobatan pasien didapatkan tidak hanya melalui penyampaian oleh petugas. Namun, juga dapat berupa poster maupun brosur. Pada ruang tunggu instalasi farmasi RSUD dr. R. Koesma Tuban terdapat beberapa poster seperti imbauan mengenai waktu tunggu pelayanan obat jadi maupun racikan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Promosi kesehatan dapat dilakukan melalui media cetak. Media cetak umumnya terdiri dari gambaran sejumlah kata, gambar, atau foto dalam tata warna. Fungsi utama media cetak ini adalah poster, leaflet, dan brosur.⁹

Empat dari lima macam imbauan Tanya Lima O berada pada kuadran C. Empat imbauan tersebut yaitu menjelaskan efek samping obat, cara pakai obat, khasiat obat, serta nama dan kandungan obat. Efek samping dalam mengonsumsi obat juga perlu diperhatikan. Berbagai efek samping obat dari yang dapat ditolerin seperti mudah mengantuk hingga yang dapat membahayakan diri pasien seperti alergi atau gangguan fungsi hati maupun ginjal. Cara pakai dalam mengonsumsi obat tergantung bentuk sediaan obat yang diterima. Bentuk sediaan tablet atau kapsul disarankan untuk diminum secara langsung dengan bantuan air minum, sedangkan bentuk sediaan seperti supositoria disarankan untuk digunakan melalui anus bukan untuk diminum. Durasi antara jarak waktu minum sangat penting karena obat di dalam darah harus stabil kadarnya untuk menghasilkan efek yang diharapkan. Pemberian obat yang tepat indikasi (rasional) sangat penting dalam mencapai tujuan pengobatan, sehingga pasien perlu mengetahui khasiat ataupun kegunaan dari obat yang akan dikonsumsi. Pasien diharapkan mengetahui jenis obat yang akan dikonsumsi seperti apakah obat tersebut merupakan obat generik atau bukan. Selain itu pasien juga diharapkan tidak hanya mengetahui nama dagang, tetapi juga mengetahui kandungan dari obat tersebut, sehingga nantinya pasien dapat memahami bahwa yang berkhasiat adalah kandungan dari obat bukan nama dagang obat yang dikonsumsi.⁷

Keaktifan petugas instalasi farmasi untuk menggali informasi mengenai pengobatan yang sedang/pernah dijalani sebelumnya sangatlah penting. Hasil wawancara dari beberapa pasien didapatkan tidak semua pasien begitu senang saat petugas instalasi farmasi menanyakan perihal pengobatan yang dijalani pasien. Selain keaktifan petugas dalam menggali informasi pengobatan yang sedang/pernah dijalani, petugas diharapkan memberikan informasi tambahan seperti pantangan makanan, rutinitas untuk menunjang keberhasilan

pengobatan, dan lain-lain. Untuk informasi tambahan biasanya pasien cenderung mendapatkan dari dokter saat pemeriksaan. Dalam pemberian informasi mengenai obat, petugas harus memastikan pasien paham betul informasi yang diberikan, seperti berupa pengulangan informasi yang telah disampaikan. Namun menurut beberapa pasien, hal ini akan memakan waktu yang cukup lama.

Kuadran D menunjukkan butir pernyataan yang kurang penting di dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan namun pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan dan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan oleh pasien. Pada hasil penelitian ini tidak didapatkan adanya butir pernyataan yang ada pada kuadran D. artinya keseluruhan kinerja pelayanan di RSUD dr. R. Koesma Tuban tidak ada yang dilakukan secara berlebihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi kepuasan dengan metode SERVQUAL, kepuasan pasien pada semua dimensi, termasuk rincian butir pernyataan tiap dimensi masuk ke dalam kategori "puas". Sedangkan, analisis kuadran IPA menunjukkan waktu tunggu obat masuk ke dalam kuadran A, yang berarti hal tersebut harus menjadi prioritas utama rumah sakit dalam perbaikan mutu pelayanan resep.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Farmasi UNEJ, RSUD dr. R. Koesma Tuban dan semua pihak yang membantu terlaksananya penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

Yarimoglu, E.N. 2014. A review on Dimension of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*. Vol 2 (2): 79-93

Parasuraman. A., V. A. Zeithaml and L.L Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64(1): 12-37

Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010

Davis, M. M. dan Vollmann T. E. A Framework for Relating Waiting Time and Customer Satisfaction in a Service Operation. *Journal of Services Marketing*; 1990. 4(1). p. 61-69

Irvani, I. Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2010.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Cara Cerdas Gunakan Obat. Jakarta: Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan; 2017

Yaqin, Achmad Ainul. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang; 2017.

Haryani, Sri, Junaiti Sahar, dan Sukihananto. Penyuluhan Kesehatan Melalui Media Cetak Berpengaruh Terhadap Perawatan Hipertensi pPada Usia Dewasa Di Kota Depok. *Jurnal Keperawatan Indonesia*; 2016. 19(3). p. 161-168