

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI RSUD KEFAMENANUBULAN JULI
TAHUN 2011**

**Ni Nyoman Yuliani, Jefrin Sambara, Maria Hilaria, Maria Elisabeth
Manikin**

ABSTRAK

Satisfaction is a goal that is often applied/designed to measure the gap between the quality of service they received with the expected quality of service. Level of patient satisfaction was measured by five dimensions of quality of the service, namely reliability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), empathy (Empathy), confidence (Assurance), and appearance (Tangible). This study was conducted to determine the level of patient satisfaction with the level of reliability, level of responsiveness, level of confidence, the level of empathy, and the rate of appearance of pharmaceutical services at the District General Hospital Kefamenanu. The research was done by filling the questionnaire by the patients then calculated presentation of the patient's level of satisfaction indicators studied. Based on the calculation of the level of patient satisfaction indicators at responsiveness of 40.75% gave values somewhat satisfied, 44.5% reliability give satisfied, 45.25% confidence give satisfaction, delivering value empathy 39.05% satisfied, 41% give the appearance of satisfied.

Keywords: patient satisfaction, patient satisfaction, the five dimensions of service quality.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang -
Undang Republik Indonesia
Nomor 44 Tahun 2009
tentang rumah sakit, rumah
sakit adalah institusi
pelayanan kesehatan yang
menyelenggarakan
pelayanan kesehatan

perorangan secara paripurna
yang menyediakan
pelayanan rawat inap, rawat
jalan, dan gawat darurat
(Anonim, 2009).

Instalasi Farmasi
Rumah Sakit (IFRS), adalah
suatau departemen atau
bidang atau unit atau divisi

atau fasilitas dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan atau pelayanan kefarmasian dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Siregar, 2004).

Perkembangan jaman yang makin canggih membawakan dampak yakni semakin banyak orang yang kritis akan hal-hal yang menyangkut dunia kesehatan. Salah satunya yakni berdiskusi tentang tingkat kepuasan. Kepuasan pasien merupakan suatu target yang harus dicapai. Misalnya adalah membandingkan hasil pelayanan dengan apa yang menjadi keinginannya (Pohan, 2003).

Sebuah rumah sakit pasti menginginkan penghargaan akan tingkat keberhasilan dari semua segi pelayanan. Oleh karena itu pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Umum Kefamenanu memandang amat penting untuk meningkatkan pelaksanaan upaya-upaya pelayanan kefarmasian sesuai dengan harapan masyarakat. Instalasi Farmasi Rumah sakit umum Daerah Kefamenanu menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan

kesehatan yang beredar dan digunakan dalam Rumah sakit Umum baik untuk penderita rawat jalan, rawat tinggal maupun untuk semua unit poli Rumah sakit. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi RSUD Kefamenanu ?. Adapun tujuan umum penelitian ini untuk mendapatkan data ilmiah tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi RSUD Kefamenanu dan tujuan khususnya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel

kehandalan (*Rehability*), variabel ketanggapan (*Responsiveness*), variabel keyakinan (*Assurance*), variabel empati (*emphaty*), dan variabel penampilan (*tangible*) dari pelayanan kefarmasian pada instalasi farmasi (Anonim, 2010). Manfaat Penelitian ini bagi institusi sebagai masukan dan bahan informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif evaluatif yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan situasi

atau pendapat umum terhadap pelayanan kefarmasian.

rumah sakit umum daerah (RSUD) Kefamenanu.

B. **Tempat dan Waktu Penelitian**

1. Tempat penelitian : Instalasi farmasi RSUD Kefamenanu.
2. Waktu Penelitian : Bulan Agustus tahun 2011.

C. **Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan (*Reability*), indikator ketanggapan (*Responsiveness*), indikator keyakinan (*Assurance*), indikator empathy (*Empathy*), dan indikator penampilan (*Tangible*).

D. **Populasi**

Semua pasien rawat jalan umum yang mendapat pelayanan Kefarmasian di

E. **Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

1. Sampel : semua pasien rawat jalan umum yang mendapat pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah (RSUD) Kefamenanu.
2. Teknik pengambilan sampel : sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive sampling* dengan kriteria dapat membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan baik, umur 17 tahun sampai dengan 50 tahun sudah berkunjung paling kurang 2 kali berkunjung ke instalasi farmasi Rumah sakit umum Kefamenanu.

Menurut Bungin (2004), besar sampel yang diambil dihitung menggunakan rumus dibawah ini :

Dimana :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d = Taraf kepercayaan 90 % (0,1)

$$n = \frac{N}{1 - d^2}$$

F. Defenisi Operasional

N O	DEFENISI OPERASIONAL	SKALA
1	Pasien adalah pasien rawat jalan umum yang mendapat pelayanan kefarmasian di RSUD Kefamenanu	Nominal
2	Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah Apotik tempat dilaksanakan kegiatan pelayanan kefarmasian	Nominal
3	Kehandalan (Reliability) adalah hasil penilaian pasien terhadap tingkat kecepatan / ketepatan dari staf instalasi farmasi RSUD Kefamenanu dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien	Ordinal
4	Daya tanggap (Responsiveness) adalah hasil penelitian terhadap daya tanggap dari staf instalasi farmasi RSUD Kefamenanu dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan	Ordinal
5	Keyakinan (Assurance) adalah hasil penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan termasuk sikap sopan dan keramahan dari staf instalasi farmasi RSUD Kefamenanu dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan	Ordinal
6	Perhatian (Empathy) adalah hasil penelitian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian staf instalasi farmasi RSUD Kefamenanu pada saat melakukan pelayanan terhadap pasien pada saat kunjungan.	Ordinal
7	Penampilan (Tangible) adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas instalasi farmasi RSUD Kefamenanu	Ordinal

G. Alat Pengambilan Data

Alat pengambilan data

berupa lembaran pertanyaan

atau kuisioner yang ditujukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah (RSUD) Kefamenanu.

H. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya akan diolah dan di analisis untuk menjawab tujuan penelitian yang ada. Data tersebut berupa data kuantitatif dan presentasi disajikan dalam bentuk tabel dan dinarasikan.

1. Berdasarkan umur

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, maka pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik umur dapat dilihat pada tabel 1 (satu) dibawah ini :

Tabel 1. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan umur

Umur Pasien	Jumlah	%
17- 40	50	62,25
41 - 50	30	37,5

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Instalasi Farmasi berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin dan waktu kunjungan.

Dari hasil penelitian, maka pasien rawat jalan umum yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu dapat dilihat pada karakteristik pasien dibawah ini :

Total	80	100
-------	----	-----

(Sumber : data primer terolah, 2011)

Tabel 1 (satu) tampak bahwa responden atau pasien rawat jalan umum berdasarkan umur dengan persentase tertinggi adalah 62.25 % untuk pasien umur 17-40 tahun dan persentase terendah adalah 37,5%

untuk pasien dengan umur 41-50 tahun yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat dilakukan penelitian.

2. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, maka pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 (dua) dibawah ini :

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki - laki	35	43,75
Perempuan	45	56,25
Total	80	100

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 2 (dua) tampak bahwa responden atau pasien rawat jalan umum berdasarkan jenis kelamin

dengan persentase tertinggi adalah 56,25% untuk jenis kelamin perempuan dan persentase terendah 43,75 % adalah jenis kelamin laki-laki

yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat dilakukan penelitian.

3. Berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, maka pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 3 (tiga) dibawah ini:

Tabel 3. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
SLTP	31	38,75
SLTA	41	51,25
PT	8	10
Total	80	100

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 3 (tiga) tampak bahwa responden atau pasien rawat jalan umum berdasarkan tingkat pendidikan dengan persentase tertinggi adalah 51,25% untuk tingkat pendidikan SLTA dan

persentase terendah 10% adalah tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat dilakukan penelitian.

4. Berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, maka pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4 (empat) dibawah ini :

Tabel 4. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Tidak Bekerja	15	18,75
Pegawai Swasta	20	25
Wiraswasta	12	15
TNI	10	12.5
Tani / Dagang	25	28,75
Total	80	100

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 4 (empat) tampak bahwa responden atau pasien rawat jalan umum berdasarkan pekerjaan dengan persentase tertinggi adalah 28,75% untuk tani/pedagang dan

persentase terendah 12,5 % adalah TNI yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat dilakukan penelitian.

5. **Berdasarkan status pasien**

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, maka pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan karakteristik status pasien dapat dilihat pada tabel 5 (lima) dibawah ini :

Tabel 5. Karakteristik responden (pasien) berdasarkan status pasien

Status Pasien	Jumlah	%
---------------	--------	---

Datang Sendiri	61	76,25
Rujukan Puskesmas	11	13,75
Rujukan BP	8	8
Total	80	100

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 5 (lima) tampak bahwa responden atau pasien rawat jalan umum berdasarkan status pasien dengan persentase tertinggi adalah 76,25% untuk pasien yang datang sendiri dan persentase terendah 8% adalah untuk pasien rujukan dokter yang melakukan kunjungan ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat dilakukan penelitian.

B. Tingkat Kepuasan

1. Indikator kehandalan (reability)

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien rawat jalan umum terhadap tingkat kecepatan atau ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu. Dari hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel kehandalan

(reability) dapat dilihat pada

tabel 6 (enam) dibawah ini :

Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien terhadap indikator kehandalan

Jumlah Pasien	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
400	64	16 %	178	44,5 %	130	32,5 %	28	7 %	0	0 %

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 6 (enam) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat pelayanan kefarmasian terhadap variabel kehandalan (reability) persentase tertinggi 44,5 % yang menyatakan puas.Sesuai dengan pengamatan dilapangan petugas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit sehingga pasien tidak

menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi. Selain itu petugas juga memberikan penjelasan kepada pasien saat pasien datang mengambil obat seperti cara penggunaan obat baik dosis, efek samping dan hal-hal yang perlu diketahui oleh pasien. Sedangkan pasien yang menyatakan cukup puas sebesar 32,5 % dan kurang puas sebesar 7 %, hal ini dikarenakan ada pasien yang pada saat petugas mau menyerahkan obat, mereka

sementara berada diluar tunggu.

2. **Indikator ketanggapan (Responsiveness)**

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien rawat jalan umum terhadap daya tanggap dari petugas dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien pada saat kunjungan di

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu. Dari hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat pada tabel 7 (tujuh) dibawah ini :

Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien terhadap indikator ketanggapan

Jumlah Pasien	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
400	6	15 %	15	37,5 %	16	40,75 %	2	6,5 %	0	0 %
	1		0		2		9			

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 7 (tujuh) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Kefamenanu pada saat pelayanan kefarmasian terhadap variabel daya tanggap (responsiveness) persentase tertinggi 40,75 %

yang menyatakan cukup puas. Sesuai dengan pengamatan dilapangan petugas menunjukkan sikap cepat tanggap terhadap keluhan dari pasien dan selalu selalu menyediakan setiap jenis obat yang dibutuhkan oleh pasien. Sedangkan pasien yang menyatakan kurang puas sebesar 6,5 %, hal ini dikarenakan ada pasien yang merasa kurang mengerti dengan informasi yang diberikan oleh petugas dan juga jumlah petugas di Instalasi Farmasi yang melayani kurang sehingga pelayanan yang diberikan terburu-buru..

3. **Indikator keyakinan (assurance)**

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien rawat jalan umum terhadap pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan termasuk sikap sopan dan keramahan dari petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu. Dari hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel keyakinan (assurance) dapat dilihat pada tabel 8 (delapan) dibawah ini :

Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien terhadap indikator keyakinan

Jumlah Pasien	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
400	67	16,75 %	181	45,25 %	127	31,75 %	20	5 %	5	1,25 %

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 8 (delapan) tampak bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat pelayanan kefarmasian terhadap variabel keyakinan (assurance) dengan persentase tertinggi sebesar 45,25 % yang menyatakan puas, hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan petugas bersikap sopan dan ramah. Sedangkan yang menyatakan cukup puas sebesar 31,75 %, kurang puas 5 % dan tidak puas sebesar 1,25 %, hal ini

dikarenakan ada pasien yang pada saat petugas menyerahkan resep dan memberikan informasi, mereka tidak mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas.

4. Indikator empati (empathy)

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah pelayananh penilaian pasien rawat jalan umum terhadap rasa simpatik dan perhatian dari petugas pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di Instalasi

Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu. Dari hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati (empati) dapat dilihat pada tabel 9 (sembilan) dibawah ini :

Tabel 9. Tingkat kepuasan pasien terhadap indikator empati

Jumlah Pasien	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
400	5	14,5	15	39,25	13	33	4	11,5	5	1,25
	8	%	7	%	2	%	6	%		%

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 9 (sembilan) tampak bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada saat pelayanan kefarmasian terhadap variabel empati (emphaty) dengan persentase tertinggi sebesar 39,25 % yang

menyatakan puas, hal ini dikarenakan petugas selalu memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien. Sedangkan yang menyatakan cukup puas sebesar 33 %, kurang puas sebesar 11,5 % dan tidak puas sebesar 1,25 %, hal ini dikarenakan ada pasien yang merasa pada saat mendapat

pelayanan farmasi disaat jam sibuk dengan banyaknya pasien dan kurangnya tenaga farmasi, sehingga petugas tidak cukup waktu dan perhatian lebih kepada pasien .

5. **Indikator penampilan (Tangible)**

Kepuasan pasien berdasarkan variabel ini adalah penilaian pasien rawat jalan umum terhadap fasilitas yang ada, kebersihan ruangan,

termasuk kerapihan dan penampilan petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu. Dari hasil penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, pasien rawat jalan umum yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel penampilan (tangible) dapat dilihat pada tabel 10 (sepuluh) dibawah ini :

Tabel 10. Tingkat kepuasan pasien terhadap indikator penampilan

Jumlah Pasien	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
400	60	15 %	169	42,25 %	146	36,5 %	25	6,25 %	0	0 %

(Sumber : data primer terolah,2011)

Tabel 10 (sepuluh) diatas tampak bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan

umum di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu pada

saat pelayanan kefarmasian terhadap variabel penampilan (tangible) dengan persentase tertinggi sebesar 42,25 % yang menyatakan puas, hal ini dikarenakan fasilitas yang dimiliki, tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu, termasuk kerapihan dan penampilan petugas dirasakan sudah cukup bagi mereka. Sedangkan yang menyatakan cukup puas sebesar 36,5 % dan kurang puas sebesar 6,25 % hal ini dikarenakan mereka merasa bahwa ruang tunggu yang dimiliki kurang luas sehingga pasien merasa kurang nyaman, serta disaat menunggu pelayanan obat tidak tersedia media hiburan atau bacaan yang dapat

mengurangi kejenuhan saat menunggu dilayani oleh petugas.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi rumah sakit umum daerah (RSUD) Kefamenanu dapat disimpulkan bahwa :

1. Indikator kehandalan (Reability) memiliki nilai puas sebesar 44,5 %,
2. Indikator ketanggapan (Resposivennes) memiliki nilai cukup puas sebesar 40,75 %
3. Indikator keyakinan (Assurance) memiliki nilai puas sebesar 45,25 %,

4. Indikator empati (Empathy) memiliki nilai puas sebesar 39,25 %

5. Indikator penampilan (Tangible) memiliki nilai puas sebesar 42,25 %

B. **Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan kepada Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu diharapkan agar :

1. Melakukan survei terhadap tingkat kepuasan pasien secara rutin dan berkala.
2. Meningkatkan sistem manajemen pelayanan yang mengutamakan kepuasan pasien bukan hanya di Instalasi Farmasi saja tetapi di semua bidang pelayanan yang ada di rumah sakit.
3. Dapat menambah tenaga Apoteker dan Asisten

Apoteker di Instalasi Farmasi RSUD Kefamenanu.

4. Memperluas ruang tunggu dan menambahkan tempat duduk diruang tunggu pasien.
5. Menyediakan media hiburan (TV) diruang tunggu pasien .
6. Memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.2004a. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotik*.Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- , 2004b. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- , 2009. *Peraturan Pemerintah RI Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Bungin, Burhan. 2004.
*Metodologi Penelitian
Kuantitatif*. Edisi I. Jakarta :
Kencana.

Hale, Ananias. 2010. *Gambaran
Tingkat Kepuasan
Pasien Terhadap
Pelayanan Kefarmasian
Pada Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Umum*
Ende. Kupang

Notoatmojo. 2005. *Metodologi
Penelitian Kesehatan*.
Cetakan Ketiga.
Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Pohan, I.S. 2003. *Jaminan Mutu
Pelayanan Kesehatan..*
Bekasi : Kesainct Blanc

Siregar, Charles. 2004. *Farmasi
Rumah Sakit Teori dan
Penerapan*. Jakarta :
Penerbit Buku Kedokteran.

Supriyanto.S. dan Dwi. W. R,
2007. *Manajemen
Mutu*. Surabaya : Fakultas
Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga.