

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN BERBASIS SYARIAH DI RUMAH SAKIT SUNAN KALIJAGA
KABUPATEN DEMAK**

Lioni Regina Pradipta, Nisa Febrinasari, Mustika Baiti

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Email: lioniregina2309@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kefarmasian dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang berkaitan dengan sediaan farmasi dan langsung diberikan oleh apoteker ataupun tenaga kefarmasian kepada pasien dengan tujuan untuk memperoleh hasil terapi yang efektif, aman sehingga dapat meningkatkan kesehatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengetahui karakteristik pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapatkan pelayanan kefarmasian berdasarkan nilai-nilai syariah di Rumah Sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yakni *Responsiveness* (Ketanggapan), *Realibility* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (Bukti fisik). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan ketanggapan adalah 97% (Sangat Memuaskan), kehandalan adalah 93% (Sangat Memuaskan), jaminan adalah 96% (Sangat Memuaskan), empati adalah 95% (Sangat Memuaskan) dan Bukti fisik 96% (Sangat Memuaskan). Dapat disimpulkan bahwa) rata-rata dari kelima dimensi tersebut mempunyai skor presentase diatas 90%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan responden dapat dikatakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RS Sunan Kaijaga Kabupaten Demak.

Kata kunci : Rumah Sakit, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Nilai-nilai Syariah

Abstract

Pharmaceutical services can be interpreted as a service related to pharmaceutical preparations and directly provided by pharmacists or pharmaceutical personnel to patients with the aim of obtaining effective, safe therapy results so that they can improve patient health. This study aims to determine the level of patient satisfaction to know the characteristics of outpatients and polyclinic departments who receive pharmaceutical services based on sharia values at Sunan Kalijaga Hospital, Demak Regency. based on five dimensions of service quality, namely Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangible. The results of the study showed that patient satisfaction based on responsiveness was 97% (Very Satisfactory), reliability was 93% (Very Satisfactory), assurance was 96% (Very Satisfactory), empathy was 95% (Very Satisfactory) and Physical evidence was 96% (Very Satisfactory). It can be concluded that the average of the five dimensions has a percentage score above 90%. So it can be stated that the level of respondent satisfaction can be said to be very satisfied with the pharmaceutical services at Sunan Kaijaga Hospital, Demak Regency.

Keywords: *Hospital, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction, Service Quality, Sharia Values*

Pendahuluan

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 kegiatan, yaitu standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik. kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang diberikan oleh apoteker kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang efektif, aman dan meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Rumah sakit merupakan instansi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Kepuasan pasien sangat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Kecepatan pelayanan resep adalah salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien (Maghrobi, 2023). Untuk dapat meningkatkan nilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Raising, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Raising, 2019) mutu pelayanan di Rumah Sakit X untuk kelima dimensi penilaian kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) masih pada tingkat puas. Untuk mendapatkan tingkat sangat puas rumah sakit mampu memberikan kenyamanan dan manfaat yang lebih dipertahankan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pelaksanaan pelayanan syariah adalah pelayanan dibidang kesehatan sebagai bentuk ibadah berdasarkan Al-Qur'an dan hadits untuk mencari ridho Allah SWT. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berbasis Syariah di Rumah Sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan hasil dari observasi langsung dan wawancara tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapat pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Populasi dan Sampel

Berdasarkan kriteria inklusi yaitu semua pasien rawat jalan dan bagian poliklinik yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di rumah sakit sunan kalijaga demak baik laki-laki maupun perempuan dengan umur ≥ 18 tahun sampai 65 tahun, bersedia menjadi

responden dan mampu berkomunikasi dengan baik sedangkan kriteria eksklusi pasien yang mengundurkan diri menjadi responden dan pasien mengalami gangguan pendengaran dan penglihatan. Jumlah sampel yang diambil yaitu dihitung menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (%)

$$n = \frac{12.000}{1+12.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.000}{1 + 120}$$

$$n = 99$$

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

Analisa Data

Metode dianalisis menggunakan analisis deskriptif, berupa kuesioner yang berisi 15 pertanyaan dan data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi.

Hasil skor perolehan tingkat kepuasan menggunakan Skala Likert. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing- masing indikator pertanyaan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) dengan menggunakan rumus: $\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$

Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran mengenai identitas responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1. Hasil frekuensi data demografis responden

Karakteristik	Responden	
	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	a. Laki-laki	33 33%
	b. Perempuan	66 67%
Usia	a. 18-25	12 12%
	b. 26-35	25 25%

	c.	36-45	21	21%
	d.	46-55	24	24%
	e.	56-65	17	17%
Pendidikan	a.	SD	17	17%
	b.	SMP	29	29%
	c.	SMA	44	44%
	d.	Perguruan tinggi	9	9%
Pekerjaan	a.	IRT	43	43%
	b.	Wiraswasta	23	23%
	c.	Petani	8	8%
	d.	Pegawai swasta	17	17%
	e.	Siswa	2	2%
	f.	Mahasiswa	6	6%

Pengujian frekuensi karakteristik demografis yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan bertujuan untuk memberikan gambaran identitas data responden pada penelitian ini. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana yang terdapat pada tabel 1 menunjukkan bahwasanya lebih banyak pasien berjenis kelamin perempuan. Pasien Perempuan yang mendapatkan pelayanan farmasi di Rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebanyak 66 pasien dengan persentase (67%) sedangkan pasien laki-laki sebanyak 33 pasien dengan persentase (33%). Pada dasarnya seorang perempuan lebih rentan terkena penyakit dan cenderung menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan secara langsung apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu perbedaan pola pikir antara laki-laki dan Perempuan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan kefarmasian. (Setiawan et al., 2023).

Berdasarkan hasil data karakteristik usia pada tabel 1 menunjukkan bahwasanya responden dengan usia 26-55 tahun yang lebih banyak berobat ke rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, yaitu pasien usia 26-35 tahun sebanyak 25 pasien dengan persentase (25%) dan usia 46-55 tahun sebanyak 24 pasien dengan persentase (24%) dan pasien usia 36-45 tahun dengan persentase (21%). Hal ini dapat dikarenakan pasien dengan usia 26-55 tahun merupakan usia produktif yang memiliki potensi besar untuk memiliki resiko penyakit baik itu dari pekerjaan maupun daya tahan tubuh. Selain itu usia akan mempengaruhi perilaku seseorang, (Sari & Abdulah, 2018).

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak memiliki Pendidikan terakhir SMA sebanyak 44 pasien dengan persentase (44%). Pendidikan yang dimiliki oleh setiap orang akan berpengaruh terhadap cara berpikir dan bertindak. Tinggi rendahnya pendidikan yang dimiliki akan berpengaruh pada pengetahuan yang dimiliki oleh setiap orang. Maka dari itu seorang yang memiliki pendidikan tinggi akan cenderung lebih mudah dalam mendapatkan informasi terutama mengenai masalah kesehatan. Apabila mengalami masalah kesehatan maka akan segera bertindak untuk mengatasinya dengan cara memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas terdekat. (Sari & Abdulah, 2018)

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 1 menunjukkan bahwa kebanyakan pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah pasien yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 43 pasien dengan persentase 43%. Seseorang yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT) cenderung memiliki tingkat sensitifitas yang tinggi baik terhadap keluarga maupun terhadap dirinya sendiri. Maka dari itu banyak ibu rumah tangga yang merasa khawatir pada saat ada anggota keluarga yang merasa sakit dan membutuhkan pelayanan kesehatan, hal ini dapat menjadi faktor penyebab lebih banyak pasien yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga datang ke rumah sakit untuk melakukan pengobatan. (Ramli, 2022).

B. Gambaran survei kepuasan pasien

Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan lima dimensi pengukuran diantaranya adalah *reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*. Pertanyaan pada indikator *responsiveness* digunakan untuk mengukur sikap petugas farmasi dalam pelayanan, respon petugas farmasi, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan.

Table 2. hasil persentase indikator responsiveness

No	Pertanyaan	Skor perolehan	Skor maksimum	Persentase	Keterangan
1	Sikap keramahan ptugas farmasi di rumah sakit dalam melayani pasien	481	495	97%	Sangat memuaskan
2	Sikap ptugas farmasi di rumah sakit dalam menangani tanya jawab para pasien	481	495	97%	Sangat memuaskan

3	Petugas farmasi di rumah sakit saat melayani tidak tergesa-gesa	479	495	97%	Sangat memuaskan
Total		1.441	1.485	97%	Sangat memuaskan

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 diperoleh hasil persentase pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) dari ketiga pertanyaan yang ada yakni 97% termasuk dalam kategori sangat memuaskan dari masing-masing pertanyaan dan diperoleh persentase rata-rata dari indikator *responsiveness* sebesar 97% masuk dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwasanya pasien puas terhadap ketanggapan pelayanan dari petugas farmasi yang ada di rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setiawan et al., 2023 mengatakan bahwasanya pelayanan farmasi dikatakan *responsiveness* apabila telah melakukan pelayanan dengan tanggap. Yang dimaksud tanggap pada penelitian tersebut adalah petugas yang menyiapkan obat pasien dengan cepat tanggap teliti, sopan dan tepat. Dalam islam umat muslim diajarkan untuk mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyalah-nyalakan amanat yang telah diberikan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dan QS.Al-Isra ayat 34 dan QS.Al-Insyirah ayat 7:

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya: “dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya”

فَإِذَا قَرَعْتَ فَاصْتَبْ

Artinya: “maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (Fathin et al., 2023)

Table 3. hasil persentase indikator reliability

No	Pertanyaan	Skor perolehan	Skor maksimum	Persentase	Keterangan
1	Kecepatan pelayanan obat di pelayanan farmasi di rumah sakit	407	495	82%	Sangat memuaskan
2	Pelayanan petugas farmasi di rumah sakit saat melayani pasien dengan ramah dan tersenyum	474	495	96%	Sangat memuaskan
3	Keterampilan petugas dalam	473	495	96%	Sangat memuaskan

	memberikan pelayanan informasi obat				
4	Prosedur pelayanan farmasi mudah dan tidak berbelit-belit	480	495	97%	Sangat memuaskan
	Total	1.834	1.980	93%	Sangat memuaskan

Kategori *reliability* (kehandalan) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan kecepatan pelayanan, sikap petugas farmasi dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan petugas dalam memberikan informasi obat. Hasil indikator *reliability* (kehandalan) tabel 3 menunjukkan bahwasanya keterampilan petugas dalam memberikan informasi obat menjadi alasan pasien merasa puas dengan hasil persentase tertinggi yakni 97% dengan kategori sangat memuaskan. berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Handayani et al., 2024 yang menyatakan bahwasanya dimensi *reliability* dapat mengukur kepuasan pasien terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian selama pelayanan. Petugas yang memberikan informasi secara cepat dan tepat sesuai dengan anjuran membuat pasien menjadi lebih mudah memahami cara penggunaan obat, sehingga pasien merasa puas dengan kemampuan petugas farmasi. Hal ini telah diatur dalam Al-qur'an surah An-Nahl ayat 91 yang berbunyi:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩
 Artinya: “tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpahmu setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Fathin et al., 2023).

Tabel 4. hasil persentase indikator assurance

No	Pertanyaan	Skor perolehan	Skor maksimum	Persentase	Keterangan
1	Sikap kesopanan petugas farmasi di rumah sakit kepada pasien	477	495	96%	Sangat memuaskan
2	Pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi dalam bekerja	478	495	97%	Sangat memuaskan
3	Terjamin ketersediaan obat yang	472	495	95%	Sangat memuaskan

lengkap di rumah sakit				
Total	1.427	1.485	96%	Sangat memuaskan

Kategori *assurance* (jaminan) pada tabel 4 menunjukkan kepuasan pasien terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi, kelengkapan obat yang ada di rumah sakit dan keadilan dalam pelayanan. Didapatkan hasil nilai kepuasan paling tinggi pada pertanyaan kelengkapan obat yaitu 97% (sangat memuaskan) hal ini menunjukkan bahwasanya kebanyakan pasien yang ada di rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak merasa puas terhadap kelengkapan obat yang ada di rumah sakit. Sehingga pasien tidak perlu menebus obat di luar rumah sakit lagi. Hasil pada pertanyaan pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi mendapat hasil 96% yang menunjukkan kategori sangat puas. Pada pertanyaan keadilan pelayanan juga menunjukkan kategori sangat memuaskan dengan persentase 95%. Berdasarkan hasil persentase indikator *assurance* (jaminan) maka dapat dikatakan bahwasanya pasien merasa sangat puas terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi keadilan dan pelayanan, dan kelengkapan obat yang ada di rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. pada penelitian sebelumnya menyatakan banyak pasien di rumah sakit yang merasa sangat puas terhadap keterampilan dan ketelitian petugas farmasi dalam memberikan pelayanan, ketersediaan obat yang berkualitas dan keadilan dalam pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas rumah sakit. (Raising & Erikania, 2019). Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Al-qur'an pada QS. Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِلَيْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: ” maka berkat Rahmat Allah engkau (nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karna itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan penting. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.” (Fathin et al., 2023) .

Tabel 5. Hasil persentase indikator empathy

No	Pertanyaan	Skor perolehan	Skor maksimum	Persentase	Keterangan
1	Pelayanan kefarmasian di rumah sakit tentang memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial	467	495	94%	Sangat memuaskan
2	Ptugas farmasi di rumah sakit	473	495	96%	Sangat memuaskan

penuh perhatian
 dan sabar dalam
 memahami
 kebutuhan
 pasien dan
 memberikan
 Solusi

Total	940	990	95%	Sangat memuaskan
--------------	------------	------------	------------	-------------------------

Pada kategori *empathy* (empati) yang tertera pada tabel 5 menunjukkan bahwasanya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang sama dan tidak membedakan pasien serta terhadap petugas farmasi yang penuh perhatian dan sabar dan memahami kebutuhan pasien dan senantiasa memberikan solusi kepada pasien. Sebagaimana ditunjukkan pada hasil pertanyaan petugas farmasi yang penuh perhatian dan sabar dalam memahami kebutuhan pasien dan senantiasa memberikan solusi menunjukkan persentase yang tinggi yakni 96% dengan kategori sangat memuaskan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah et al., 2023 menyatakan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit apabila kategori *empathy* terpenuhi. Kategori *empathy* dikatakan terpenuhi apabila pasien telah merasa puas terhadap kesediaan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien seperti saat menanyakan keluhan pasien atau keluarga pasien dengan seksama tanpa melihat status sosial maupun jabatan pasien.. Hal yang berkaitan dengan empati telah diatur dalam Al-qur'an didalam surah Al-Qashash (28) : 77 yang berbunyi:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ
 إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagaimana di dunia. Berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Fathin et al., 2023)

Tabel 6. Hasil persentase indikator tangible

No	Pertanyaan	Skor perolehan	Skor maksimum	Persentase	Keterangan
1	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu pelayanan kefarmasian di rumah sakit	476	495	96%	Sangat memuaskan
2	Ptugas farmasi berpakaian bersih dan rapi	475	495	96%	Sangat memuaskan

3	Penataan ruangan eksterior dan interior di pelayanan kefarmasian rumah sakit	473	495	96%	Sangat memuaskan
	Total	1.424	1.485	96%	Sangat memuaskan

Berdasarkan hasil pada kategori bukti fisik (*tangible*) pada tabel 6 menunjukkan bahwasanya pasien di rumah sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang berhubungan dengan kenyamanan fasilitas ruang tunggu, kebersihan dan kerapian petugas farmasi dan penataan ruangan farmasi. Pada ketiga pertanyaan yang mewakili kategori *tangible* tersebut didapatkan hasil 96% yang menandakan bahwasanya pasien merasa sangat puas baik dari segi kenyamanan fasilitas ruangan tunggu obat yang nyaman, kebersihan dan kerapian petugas farmasi yang selalu terjaga dengan baik dan terhadap penataan ruangan farmasi baik penataan eksterior maupun interior. Penelitian yang dilakukan (Handayani et al., 2024), juga menyatakan hal yang serupa yakni pasien merasa puas dengan *tangible* yakni pasien merasa puas dan nyaman dengan sarana dan prasarana serta kebersihan dari instalasi farmasi di rumah sakit. Kategori *tangible* juga diatur dalam hadist Rasulullah SAW yang berhubungan dengan kebersihan dan kerapian penampilan petugas kefarmasian. Sebagaimana yang diatur dalam hadist HR. Tirmizi yang artinya “dari Rasulullah SAW: sesungguhnya Allah SWT itu suci yang menyukai hal-hal yang suci. Dia (Allah) maha bersih yang menyukai kebersihan, dia (Allah) maha mulia yang menyukai kemuliaan, dia (Allah) maha indah yang menyukai keindahan, karena itu bersihkanlah tempat-tempatmu.” (Fathin et al., 2023)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) rata-rata dari kelima dimensi tersebut mempunyai skor presentase diatas 90%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan responden dapat dikatakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di RS sunan kalijaga kabupaten demak.

Daftar Pustaka

Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.

- Fathin, F. H., Sunandari, A. S., & Mumpuni, W. D. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. *Indonesian Journal Of Medical And Pharmaceutical Science*.
- Fitriana, R. (2014). Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Procedia Manufacturing*, 1(22 Jan), 1–17.
- Handayani, R., Qamariah, N., & Putri, B. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Sukamara. *Jurnal Surya Medika*, 10(2), 38–46.
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, H., & Masniah. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healty Tadulako Journa*, Vol.9 No.1.
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80.
- Maghrobi, K. Umam Al. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan Program Studi S1 Farmasi 2023 Universitas Bakti Tunas. *Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian*, September, 435–441.
- Muhammad, D., Almasyhuri, & Setiani, L. A. (2020). Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Muhammad Farhan Hadytiaz, Zulfutriani Murfat, Khalid, N. F., Nasrudin Andi Mappaware, Mokhtar, S., Nur Isra, & Uyuni. (2022). Implementasi Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Syariah. *Fakumi Medical Journal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran*, 2(3), 190–198.
- Permenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta. 4(June), 2016.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Prdestination*, Volume 2 No.2.
- Sari, S. P., & Abdulah, R. (2018). Survei Kepuasan Pelanggan Farmasi Poliklinik Di Rumah Sakit Di Indonesia. *Farmaka*, Volume 16 Nomor 2.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal Of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85