

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari pasien atau keluarga pasien yang mendampingi pasien menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Pengambilan sampel dilakukan pada tanggal 4 Februari – 16 Februari 2019 pada pukul 09.00-14.00 WIB.

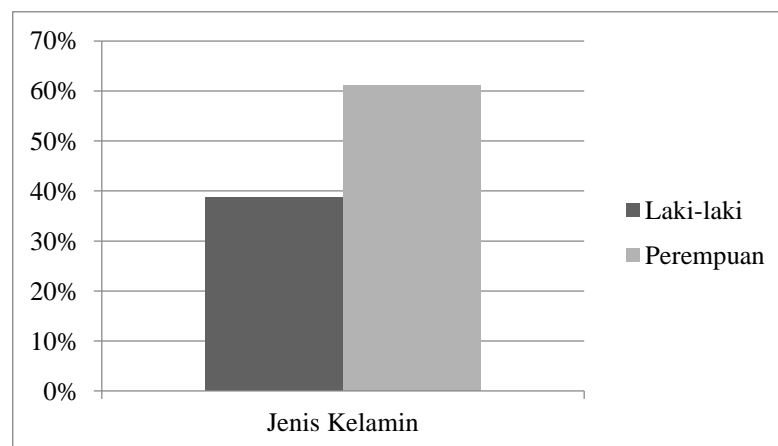
Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dengan populasi rata-rata resep pada tahun 2018. Pada tahun 2018, Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati memperoleh rata-rata resep sebanyak 8695 lembar resep per bulan. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael maka didapatkan sejumlah sampel sebanyak 340 sampel. Sampel untuk menghitung waktu tunggu pelayanan obat jadi sebanyak 311 sampel, sampel untuk menghitung waktu tunggu pelayanan obat racikan sebanyak 29 sampel, sampel untuk menghitung persentase tidak adanya kejadian kesalahan dalam pemberian obat sebanyak 340 sampel dan sampel untuk menghitung persentase kepuasan pelanggan sebanyak 340 sampel. Pasien yang bersedia menjadi responden digolongkan menjadi beberapa karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah kunjungan.

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan ke Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati (N=340)

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	132	38,82
	Perempuan	208	61,18
2	Umur		
	17–25 tahun	23	6,77
	26–35 tahun	69	20,29
	36–45 tahun	105	30,88
	>45 tahun	143	42,06
3	Pendidikan		
	SD	90	26,47
	SMP	28	8,24
	SMA	134	39,41
	Diploma	8	2,35
	Sarjana	80	23,53

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
4	Pekerjaan		
	Pelajar	0	0
	PNS	36	10,59
	Wiraswasta	64	18,82
	Swasta	140	41,18
5	Jumlah Kunjungan		
	Lain-lain	100	29,41
	2-3 kali	114	33,53
	4-6 kali	17	5
	>6 kali	209	61,47

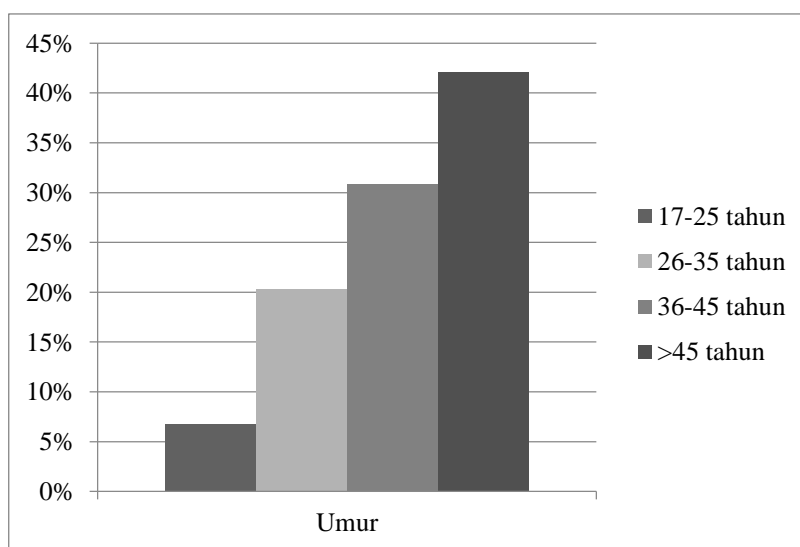
Penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui jumlah pasien laki-laki dan perempuan yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa dari 340 responden terdapat 132 responden berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 38,82 % dan terdapat 208 responden berjenis kelamin perempuan atau sebesar 61,18 %. Hal ini menunjukkan bahwa di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi seseorang dalam menilai sesuatu, salah satunya dalam hal kesehatan. Selain itu, perempuan mempunyai tingkat kepedulian dan kesadaran yang tinggi terhadap kesehatan.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penggolongan responden berdasarkan umur dilakukan untuk mengetahui kelompok umur responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa dari 340 responden terdapat responden dengan umur 17 – 25 tahun sebanyak 23 responden atau sebesar 6,77 %, responden dengan umur 26 – 35 tahun sebanyak 69 responden

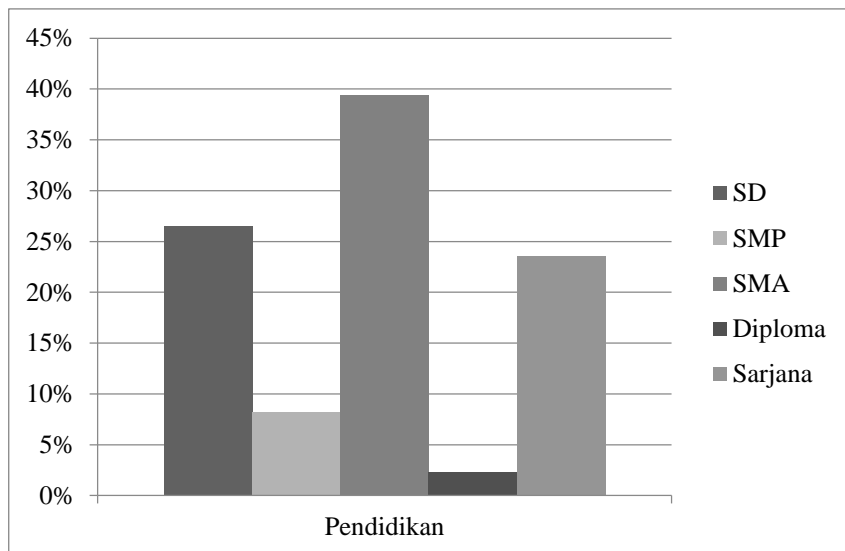
atau sebesar 20,29 %, responden dengan umur 36 – 45 tahun sebanyak 105 responden atau sebesar 30,88 %, dan responden dengan umur > 45 tahun sebanyak 143 responden atau sebesar 42,06 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati adalah kelompok umur >45 tahun. Hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh menurunnya fungsi tubuh seseorang sejalan dengan bertambahnya umur yang akan berpengaruh terhadap kesehatan seseorang.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasar Umur

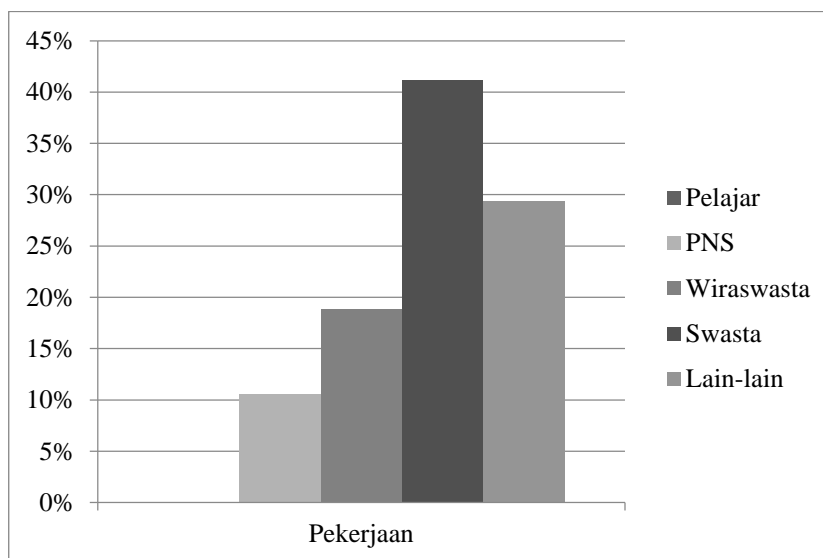
Penggolongan responden berdasarkan tingkat pendidikan dilakukan untuk mengetahui kelompok pendidikan responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa dari 340 responden terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 90 responden atau sebesar 26,47%, responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 28 responden atau sebesar 8,24 %, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 134 responden atau sebesar 39,41 %, responden dengan tingkat pendidikan diploma sebanyak 8 responden atau sebesar 2,35 %, dan responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 80 responden atau sebesar 23,53 %. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati sebagian besar adalah kelompok pendidikan SMA. Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting karena tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi seseorang dalam memutuskan sesuatu. Semakin

tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak informasi yang diketahui. Sehingga akan meningkatkan kepedulian seseorang terhadap kesehatan.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan

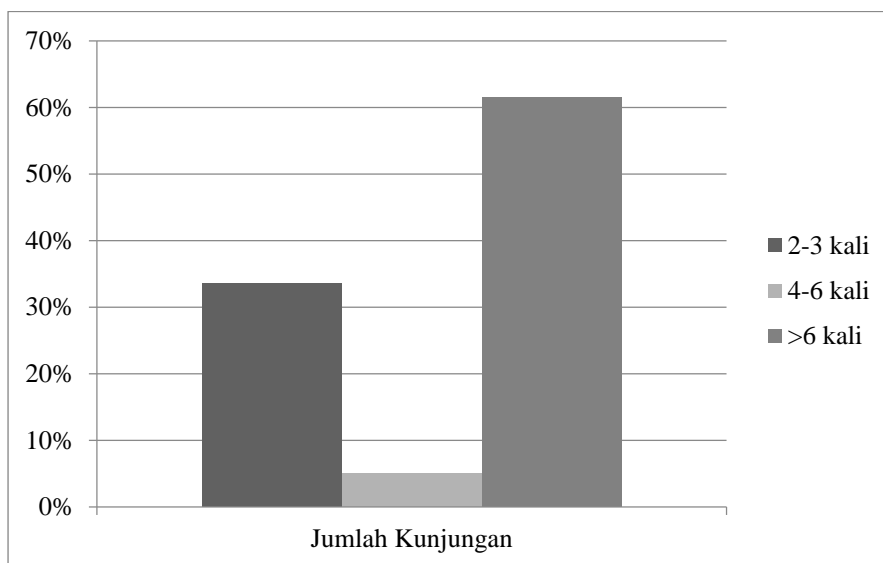
Penggolongan responden berdasarkan pekerjaan dilakukan untuk mengetahui kelompok pekerjaan responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 36 responden atau sebesar 10,59 %, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 64 responden atau sebesar 18,82 %, responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 140 responden atau sebesar 41,18 %, dan responden yang tidak mempunyai pekerjaan sebanyak 100 responden atau sebesar 29,41 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati bekerja sebagai karyawan swasta. Pekerjaan seseorang akan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memutuskan sesuatu. Tingginya tingkat pekerjaan seseorang akan mempengaruhi keadaan ekonomi seseorang yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepedulian seseorang terhadap kesehatan.



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan

Penggolongan responden berdasarkan jumlah kunjungan ke Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati dilakukan untuk mengetahui penilaian responden terhadap pelayanan kefarmasian yang pernah dirasakan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa responden yang berkunjung 2 – 3 kali sebanyak 114 responden atau sebesar 33,53 %, responden yang berkunjung 4 – 6 kali sebanyak 17 responden atau sebesar 5 %, dan responden yang berkunjung > 6 kali sebanyak 209 responden atau sebesar 61,47 %. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati yaitu pasien yang sudah mempunyai jumlah kunjungan >6 kali kunjungan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Darmayanti (2018) jumlah kedatangan responden sangat mempengaruhi penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pasien, hal ini dikarenakan semakin banyak jumlah kunjungan responden akan lebih mengetahui dan memahami kualitas pelayanan di suatu tempat.



Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasar Jumlah Kunjungan

B. Hasil Analisis Data

Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati merupakan rumah sakit yang mempunyai instalasi farmasi untuk pasien rawat inap dan untuk pasien rawat jalan yang terdiri dari pasien umum, pasien BPJS, dan pasien Jamkesmas. Pelayanan resep obat jadi dan resep obat racikan merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD RAA Soewondo Pati.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data dari pasien peserta BPJS yang menebus resep obat jadi maupun resep obat racikan dan sudah masuk ke dalam kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti. Penelitian ini mengambil data dari pasien peserta BPJS dikarenakan di rumah sakit tempat dilakukan penelitian paling banyak dikunjungi oleh pasien peserta BPJS. Resep yang ditebus oleh pasien kemudian dihitung waktu tunggu pelayanannya dan dilakukan pengecekan ada atau tidaknya kejadian kesalahan dalam pemberian obat. Selain itu, dilakukan wawancara langsung kepada pasien mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati.

Data yang didapatkan kemudian dianalisis berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Bidang Farmasi yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008. Hasil analisis data dideskripsikan sebagai berikut :

1. Ketersediaan formularium

Banyaknya jenis obat yang tersedia mengharuskan tersedianya suatu program untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang tepat. Formularium obat merupakan daftar obat yang digunakan di rumah sakit yang bertujuan tergambarnya efisiensi pelayanan obat kepada pasien. Ketersediaan formularium sangat bermanfaat bagi rumah sakit karena rumah sakit akan menyediakan jenis obat sesuai kebutuhan pasien dan dokter hanya akan meresepkan obat yang tersedia didalam formularium. Sehingga hal ini dapat menghindari persepan obat yang tidak tersedia.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepala Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo , RSUD RAA Soewondo mempunyai formularium rumah sakit dan diperbarui setiap satu tahun sekali. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bidang farmasi bahwa setiap rumah sakit harus mempunyai formularium yang diperbarui sekurang-kurangnya tiga tahun sekali.

“Di rumah sakit ini sudah tersedia formularium, formularium tersebut diperbarui setiap satu tahun sekali. Obat yang diresepkan oleh dokter juga sudah sesuai formularium, jadi dapat meminimalisir kejadian meresepkan obat yang tidak tersedia.”

2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi

Waktu tunggu dihitung mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan pasien menerima obat jadi. Data didapatkan dengan cara melakukan penelitian terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati pada bulan Februari 2019. Data waktu tunggu pelayanan obat dicatat berdasarkan jam dinding yang berada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD RAA Soewondo Pati. Waktu tunggu ditulis dilembar pencatatan waktu tunggu obat jadi. Data sampel yang diambil sebanyak 311 lembar resep obat jadi. Dari hasil penelitian, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas sampai pasien menerima obat jadi dari petugas adalah 12,63 menit. Rata-rata waktu tunggu tersebut sudah sesuai dengan

standar yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008, yaitu < 30 menit. Pelayanan resep obat jadi membutuhkan waktu yang tidak lama dikarenakan pada pelayanan resep obat jadi hanya mempersiapkan obat sesuai resep tanpa harus meraciknya. Selain itu banyaknya jumlah petugas juga menjadi faktor yang mempengaruhi cepatnya pelayanan obat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2018) di Instalasi farmasi pasien rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara tentang waktu tunggu pelayanan resep didapatkan rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep racikan adalah 65 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep non racikan adalah 31,8 menit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi farmasi pasien rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara belum memenuhi standar pelayanan minimal. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep di instalasi farmasi USU adalah saat penerimaan resep. Penerimaan dilaksanakan oleh apoteker yang merangkap pengerjaan skrining. Pada saat skrining terjadi beberapa kendala misalnya ketidaksesuaian peresepan dengan riwayat penyakit pasien, system atau program komputer yang terbatas, terjadi kerusakan atau pengisian ulang kertas pencetak nomor antrian pasien sehingga pengerjaan untuk skrining resep menjadi terhambat dan terdapat beberapa resep yang dikerjakan tanpa nomor antrian seperti resep untuk pasien umum dan IGD.

Tabel 7. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat jadi

Indikator	Waktu Pelayanan Obat Jadi
Total Waktu (menit)	3928
Jumlah Pasien Yang Disurvey	311
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)	12,63

3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan

Perhitungan waktu tunggu pelayanan obat racikan sama seperti perhitungan yang dilakukan pada resep obat jadi. Dalam penelitian ini, data resep obat racikan yang diambil yaitu resep yang terdiri dari obat racikan saja ataupun resep yang terdiri dari campuran obat racikan dan obat jadi. Resep yang berisi obat campuran dikategorikan ke dalam resep obat racikan dikarenakan waktu

tunggu pelayanannya mengikuti waktu tunggu obat yang lebih lama yaitu waktu tunggu untuk obat racikan. Data waktu tunggu pelayanan obat dicatat berdasarkan jam dinding yang berada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD RAA Soewondo Pati. Waktu tunggu ditulis dilembar pencatatan waktu tunggu obat racikan. Data sampel yang diambil sebanyak 29 lembar resep obat racikan. Dari hasil penelitian, rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan yaitu mulai pasien menyerahkan resep kepada petugas sampai pasien menerima obat jadi dari petugas adalah 29,28 menit. Rata-rata waktu tunggu tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008, yaitu < 60 menit. Jika dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi, waktu tunggu pelayanan obat racikan lebih lama dikarenakan pada resep obat racikan mempunyai tahapan pengerjaan yang lebih banyak, mulai dari skrining resep, perhitungan dosis, perhitungan bahan, peracikan obat, pengemasan, pemberian etiket, pengecekan sampai dengan penyerahan obat kepada pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wijaya (2012) lama waktu tunggu pelayanan obat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, jenis pasien, jenis resep, ketersediaan obat, persepan dokter, sarana dan prasarana, formularium obat, standar operating procedure (SOP) pelayanan resep serta faktor proses pelayanan resep yang meliputi: penerimaan resep, pemberian harga obat, pembayaran, pengambilan dan peracikan obat, pemberian etiket obat, dan penyerahan obat kepada pasien. Jumlah resep yang diterima di depo farmasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep.

Tabel 8. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat racikan

Indikator	Waktu Pelayanan Obat Jadi
Total Waktu (menit)	849
Jumlah Pasien Yang Disurvey	29
Rata-rata Waktu Tunggu (menit)	29,28

4. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat

Kejadian kesalahan pemberian obat yaitu adanya kejadian kesalahan yang meliputi salah dalam memberikan jenis obat, salah dalam memberikan dosis, salah orang dan salah jumlah obat. Tujuan dari indikator ini adalah tergambaranya kejadian kesalahan dalam pemberian obat dan standar yang ditetapkan untuk indikator ini yaitu 100% yang artinya tidak boleh ada kejadian kesalahan

pemberian obat. Pada setiap sampel resep yang diteliti, dilakukan pengamatan dan pencatatan kesesuaian resep dengan obat yang diserahkan kepada pasien meliputi jenis obat, dosis obat, kesesuaian nama pasien dan jumlah obat. Kejadian kesalahan memang tidak seharusnya terjadi karena jika kesalahan ini terjadi akan berakibat fatal terhadap pasien, seperti over dosis, tidak tercapainya tujuan terapi, bahkan sampai terjadinya kematian.

Persentase jumlah kejadian kesalahan pemberian obat dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 9. Jumlah kejadian kesalahan pemberian obat

Parameter	T	%	TT	%
Jenis Obat	0	0	340	100
Dosis Obat	0	0	340	100
Salah Orang	0	0	340	100
Salah Jumlah	0	0	340	100
Total		0		100

Pada penelitian didapatkan hasil bahwa dari 340 sampel yang diamati tidak ada kejadian kesalahan dalam pemberian obat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati sebesar 100 %. Hasil tersebut sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008. Hal ini dikarenakan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo sudah diberlakukan sistem nomor antrian, dan juga sistem *double check*, yaitu pengecekan yang pertama dilakukan pada saat pemberian etiket yang dilakukan oleh petugas peracikan obat dan pengecekan kedua dilakukan sebelum obat diserahkan kepada pasien yang dilakukan oleh peneliti dengan didampingi oleh petugas penyerahan obat. Sistem *double check* dilakukan untuk mencegah terjadinya kejadian kesalahan pemberian obat dan dilakukan dengan cara mengecek identitas pasien, jenis obat yang diresepkan, dosis yang diresepkan dan jumlah obat yang diresepkan. Sehingga kejadian kesalahan pemberian obat ke pasien sangat jarang terjadi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Schoor (2015), penerapan sistem *double check* ini terbukti dapat mencegah *medication error* dan menghindari kejadian yang dapat membahayakan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Krisnadewi (2014) di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan didapatkan hasil yaitu semua sampel yang

telah diamati pada kedua kelompok (sebelum BPJS dan BPJS) yaitu tidak adanya kesalahan pemberian obat yang meliputi orang, dosis, jumlah, dan jenis obat. Hal ini dikarenakan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan diberlakukan sistem nomor antrian. Jadi tingkat pemenuhan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan memiliki tingkat pemenuhan yang baik dengan persentase dari indikatornya yaitu 100%.

5. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan pernyataan puas yang disampaikan oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi yang diterimanya. Kepuasan pelanggan dinilai dengan cara membagikan kuisioner dan melakukan wawancara langsung kepada pasien. Kuisioner dibagikan kepada pasien atau pendamping pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati. Pada penelitian ini menggunakan empat item pertanyaan yang berkaitan dengan indikator pada standar pelayanan minimal bidang farmasi, yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah pasien puas atau tidak dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Pada penelitian ini menggunakan empat item pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada kuisioner terdapat pernyataan dengan jawaban puas (P) dan tidak puas (TP). Persentase hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 10. Jumlah jawaban kuisioner

No	Pertanyaan	P	%	TP	%
1	Puaskah anda dengan waktu tunggu pelayanan obat (obat jadi \leq 30 menit dan obat racikan \leq 60 menit)?	258	75,88	82	24,12
2	Puaskah anda dengan petugas farmasi dalam memberikan obat sesuai dengan nama pasien, jumlah obat dan jenis obat dalam resep?	340	100	0	0
3	Puaskah anda dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu?	318	93,53	22	6,47
4	Puaskah anda dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi?	245	72,06	95	27,94
Total		1161		199	

Pertanyaan 1 tentang kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 dan obat racikan \leq 60 menit diperoleh jumlah persentase jawaban dari 340 responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 258 responden dengan

persentase 75,88 % menjawab puas dan sebanyak 82 responden dengan persentase 24,12 % menjawab tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, kecepatan waktu pelayanan obat akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, waktu tunggu pelayanan obat baik obat jadi maupun racikan di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati telah memenuhi standart. Ketidakpuasan beberapa responden terhadap waktu tunggu pelayanan obat disebabkan karena menunggu merupakan suatu hal yang membosankan dan menjenuhkan bagi beberapa orang. Selain itu, proses pelayanan obat merupakan tahapan terakhir dalam pengobatan sehingga pasien akan merasa lebih cepat bosan.

Pertanyaan 2 tentang kepuasan pasien terhadap petugas farmasi yang memberikan obat sesuai dengan jenis obat, dosis obat, nama pasien serta jumlah obat dalam resep diperoleh jumlah persentase jawaban dari 340 responden yang mengisi kuisioner ada sebanyak 340 responden dengan persentase 100 % menjawab puas dan tidak ada satupun responden yang menjawab tidak puas pada pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati sudah memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep yang diserahkan oleh pasien.

Pertanyaan 3 tentang kepuasan pasien terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu diperoleh jumlah persentase jawaban dari 340 responden yang mengisi kuisioner ada sebanyak 318 responden dengan persentase 93,53 % menjawab puas dan sebanyak 22 responden dengan persentase 6,47 % menjawab tidak puas. Hal ini menunjukkan bawa nyaman dan kebersihan ruang tunggu di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, kebersihan ruang tunggu Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo Pati termasuk dalam kategori bersih dan nyaman, karena banyaknya petugas kebersihan dan juga adanya fasilitas yang memadai. Ketidakpuasan responden terhadap kenyamanan dan kebersihan ruangan tunggu disebabkan oleh banyaknya pasien yang mengantri pada jam

sibuk sehingga beberapa pasien harus berdiri karena kurangnya kursi sehingga pasien merasa tidak nyaman.

Pertanyaan 4 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi diperoleh jumlah persentase jawaban dari 340 responden yang mengisi kuisisioner ada sebanyak 245 responden dengan persentase 72,06 % menjawab puas dan sebanyak 95 responden dengan persentase 27,94 menjawab tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Instalasi Farmasi RSUD RAA Soewondo sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Berdasarkan wawancara langsung yang dilakukan kepada responden, beberapa responden yang menjawab tidak puas disebabkan oleh petugas yang kurang ramah dan kurangnya kepedulian petugas terhadap masalah pasien.