



## Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau

Twowenti Fitri Marpaung

Politeknik Malinau, Kalimantan Utara, Indonesia

Email: twowentifm@gmail.com

### Artikel info

#### Artikel history:

Diterima : 28-10-2021

Diterima dalam bentuk

revisi : 12-11-2021

Disetujui : 14-11-2021

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan; apotek rawat jalan; kepuasan pasien*

**Keywords:** *service quality; outpatient pharmacy; patient satisfaction*

#### Abstrak

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. Penelitian ini berfokus pada penelitian terhadap kualitas pelayanan di apotek Rawat jalan yang memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian ini mengkaji dan menjawab permasalahan mengenai apakah Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Khususnya di Apotek Rawat Jalan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan atau tidak puas. Penelitian ini menggunakan analisis data Interaktif oleh Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, data reduction (Reduksi data) data display (penyajian data), conclusion drawing atau penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah, 2011) mengenai kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pelayanan, dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Malinau dari segi Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, dan Kompetensi Petugas Pelayanan Sudah dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau hanya saja mengenai waktu pelayanan dan sarana Prasarana masih kurang memadai karena masih terdapatnya keluhan dari pasien dan keluarga pasien yang mengantri obat di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau.

#### Abstract

*Service quality can be known by comparing the service that is actually received with the service that is actually expected by the patient. Good service quality is a service that meets the wishes and needs of its patients. By doing an assessment of satisfaction, it can be seen the level of patient satisfaction with the services provided by the hospital. The purpose of this study was to determine the extent to which the Quality of Outpatient Pharmacy Services on Patient Satisfaction at the Regional General Hospital of Malinau Regency. This study focuses on research on the quality of service in outpatient pharmacies that provide services to patients. This study examines and answers the problem of whether the quality of services provided by hospitals, especially in outpatient pharmacies, patients are satisfied with the services provided or dissatisfied. This study uses interactive data analysis by Miles and Huberman which includes data collection activities, data reduction (data reduction) data display (data presentation), conclusion drawing or drawing conclusions/verification. Based on the Public Service Standards according to*

*the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment (PAN) Number: 63/Kep/M.PAN/7/2003 (in Hardiansyah, 2011) regarding service quality at least include: Service Procedures, Completion Time, Service Fees, Products Services, Facilities and Infrastructure, and Competence of Service Officers. In this study, it was concluded that the quality of outpatient pharmacy services at the Malinau District General Hospital in terms of Service Procedures, Service Fees, Service Products, and Service Officer Competences had been carried out in accordance with applicable standards at the Malinau Regional General Hospital, only regarding time. services and facilities. Infrastructure is still inadequate because there are still complaints from patients and families of patients who are queuing for drugs at the pharmacy at the Malinau District General Hospital.*

**Koresponden author: Twowenti Fitri Marpaung**

Email: twowentifm@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA

2021



## Pendahuluan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh Pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat di tuntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien ialah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya menurut (Pohan, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Malinau adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah Milik Pemerintah Kabupaten Malinau yang berada di Jalan Respen Tubu, Kecamatan Malinau Utara. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau merupakan rumah sakit satu-satunya milik Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau, rumah sakit ini menjadi rumah sakit rujukan bagi setiap puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Malinau. Maka dari itu salah satu pelayanan resep diinstalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit tersebut. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau melayani resep untuk pasien rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang ke poliklinik dengan tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Pada kenyataannya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Malinau masih di temui masalah mengenai ketidaklengkapan obat-obatan, karena di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau hanya memiliki sedikit dokter spesialis dan hal itu yang menyebabkan masih kurang lengkapnya obat tersedia di Apotek Rumah Sakit dan rendahnya kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan disebabkan karena:

- a. Pengadaan waktu tunggu pelayanan yang masih cukup lama disebabkan oleh kurangnya obat yang tersedia, dan banyaknya jumlah pasien yang akan disediakan obat, ada pasien yang obatnya di racik dan tidak diracik.

- b. Fasilitas yang masih kurang memadai seperti fasilitas tempat duduk, kenyamanan saat menunggu serta televisi yang ada tetapi tidak difungsikan membuat pasien yang menunggu merasa jenuh diwaktu kosong sebelum dipanggil nomor urutan antrian pengambilan obatnya dan masalah yang lainnya yang berhubungan dengan pelayanan

Sedang dalam penelitian ([Mardiana](#), 2016) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang dialami seorang pasien terhadap pelayanan yang telah diterima atau dialami secara langsung. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan hasil observasi awal penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kabupaten Malinau. Sebagaimana juga dijelaskan Ketidaktepatan (*non compliance*) dan ketidaksepahaman (*non concordance*) pasien dalam menjalankan terapi merupakan salah satu penyebab kegagalan terapi. Hal ini sering disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan obat untuk terapi. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor tentang pelayanan informasi obat juga menentukan terhadap kepuasan pelanggan ([PRASETYA](#), 2009).

Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kabupaten Malinau untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini penting dilakukan dan dikaji lebih mendalam.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif ([Rukajat](#), 2018). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, maka dapat mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, terutama mengenai kualitas pelayanan Apotek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. Data diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan dari data tertulis yang dimiliki oleh instansi. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan Analisis Data Model Interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) dalam ([Rijali](#), 2019).

Subjek penelitian untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan Apotek Terhadap kepuasan pasien rawat jalan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien apotek rawat jalan dan petugas Apoteker pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau.

Pengambilan subjek dilakukan kepada informan dan *key informan* dengan cara dilakukan wawancara secara langsung/spontan dengan memperhatikan indikator yang ingin diketahui di dalam menilai kualitas pelayanan dari apotek rawat jalan terhadap kepuasan pasien ([Zellatifanny & Mudjiyanto](#), 2018). Wawancara dilakukan secara acak kepada pasien yang datang untuk mengambil obat di apotek rawat jalan dan kepada beberapa orang pejabat pihak Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui teknik observasi, dokumentasi dan wawancara secara langsung dan acak terhadap pasien rawat jalan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pasien tersebut yang dilakukan oleh khususnya petugas yang ada di apotek rawat jalan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 (dalam ([Hardiyansyah](#), 2018)) dengan

memperhatikan 6 (enam) standar kualitas pelayanan yaitu : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman, yang di sebut pula dengan istilah teknik analisis data interaktif dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, data reduction (Reduksi data) data display (penyajian data), conclusion drawing atau penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk memahami Analisis Data Interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam ([Rijali](#), 2019) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Data yang muncul dalam wujud kata-kata dan bukan angka dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen pita, rekaman biasanya diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan di apotek rawat jalan serta hasil wawancara kepada pejabat dan petugas di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau dapat disajikan sebagai berikut :

### **A. Prosedur Pelayanan**

Prosedur merupakan urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam, prosedur yang dibuat hendaknya baik, tidak berbelit-belit dan tidak rumit agar yang berkepentingan dapat menggunakan fungsinya secara efektif dan efisien. Prosedur hendaknya telah teruji dan tidak menguras banyak tenaga, karena apabila terlalu banyak menguras tenaga orang yang berkepentingan cenderung akan melanggar aturan dan merasa bosan dengan prosedur yang diterapkan. Dapat dikatakan prosedur pelayanan merupakan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Sedangkan Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Berknaan dengan prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Malinau.

Prosedur Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau sudah baik, menurut masyarakat/pasien yang sedang mengantri di depan Apotek Rawat Jalan, adapun mengenai Petugas yang melayani menurut masyarakat masih perlu untuk ditambah lagi agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dilakukan sehingga pasien maupun keluarga pasien yang mengantri obat tidak menunggu terlalu lama menunggu. Sedangkan menurut pihak Rumah Sakit itu sendiri menyatakan bahwa prosedur yang ada di Intalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 129/MenKes/SK/II/2008 dan Peraturan Bupati Malinau Nomor : 19 Tahun 2016 ([Dep Kes](#), 2008).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitasnya, maka semakin tinggi

kepuasaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Soekarwo, 2006: 74) kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan. Contoh: bangunan fisik Rumah Sakit, kelengkapan fasilitas dan kebersihannya.
- 2) *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Contoh: adanya kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang dalam berkomunikasi dengan pasien.
- 3) *Reliable* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal. Contoh: persyaratan dan prosedur pelayanan yang tidak berbeli-belit, sederhana dan mudah dimengerti.
- 4) *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan. Contoh: ketanggapan para petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugasnya.
- 5) *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya. Contoh: tingkat keamanan lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang yang tidak diragukan.

## **B. Kompetensi Pelayanan**

Berkaitan dengan kompetensi pada indikator pengetahuan yaitu tenaga medis perlu meningkatkan wawasannya dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi sehingga akan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih maksimal ([Rensi, 2019](#)). Kompetensi Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau sudah terpenuhi merupakan lulusan Apoteker dan D-3 Farmasi, sehingga dari segi kompetensi sudah dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPMRS) hanya saja dari segi jumlah sumber daya apoteker yang memberikan pelayanan di apotek belum memadai karena akan berpengaruh terhadap penyelesaian waktu pelayanan per-pasien yang mengantri obat di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Malinau ([Prihartini, Yuniar, Susyanty, & Raharni, 2020](#)).

## **C. Waktu Penyelesaian**

Standar pelayanan harus memperhatikan waktu penyelesaian, ketetapan, agar pelayanan yang diberikan maksimal, jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, agar apa yang diberikan kepada pelanggan dapat direalisasikan dengan cepat, karena sudah ada range atau waktu yang telah ditetapkan.

Adapun waktu penyelesaian pemberian obat ke pasien itu ialah  $\leq 30$  menit untuk obat jadi dan  $\leq 60$  menit untuk obat racikan, dan estimasi waktu yang telah ditetapkan dan kenyataan yang terjadi di lapangan kurang lebih sudah terealisasikan, akan tetapi masih ada masyarakat yang masih kurang puas akan waktu penyelesaian pemberian obat yang diberikan dan juga nomor antrian yang begitu jauh dari yang disebutkan. Apalagi di waktu siang hari banyak sekali pasien yang mengantri untuk menembus obat. Dari segi estimasi waktu penyelesaian pelayanan pasien di Apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau masih kurang cepat sehingga perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat mendapatkan kepuasan akan pelayanan dalam waktu menyelesaikan per-resep obat. Hal ini dapat terjadi karena jumlah Sumber Daya

Manusia/petugas Apoteker yang masih kurang dalam melakukan pelayanan per-satu kali shift pelayanan di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Malinau.

#### **D. Biaya dan Produk Pelayanan**

Biaya pelayanan kesehatan masyarakat ialah bagian dari biaya kesehatan yang menunjuk pada besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang dibutuhkan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Biaya atau tarif pelayanan haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada ([Saputri, Idris, & Dama, 2019](#)). Sedangkan biaya produk pelayanan ialah suatu biaya yang di kenakan kepada masyarakat akan biaya pelayanan dan produk yang telah diberikan.

Adapun pernyataan pasien/masyarakat khususnya pada biaya dan produk di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau yang diberlakukan sudah baik sesuai dengan standar yang berlaku karena biaya yang dibebankan kepada pasien tidak terlalu mahal dan sangat membantu khususnya pasien dari kalangan menengah ke bawah. Sedangkan menurut pihak Rumah Sakit menyatakan bahwa biaya dan produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Formularium dari BPJS dan jika pasien Umum memang akan dikenakan biaya di luar BPJS. Dan produk yang diberikan sudah sesuai dan apabila terdapat kesalahan dalam pemberian biaya dan produk pelayanan dapat diminimalisir sedini mungkin agar tidak menjadi fatal.

#### **E. Sarana dan Prasarana**

Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat, sarana dan prasarana apotek harus dapat menjamin mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, serta kelancaran praktik pelayanan kefarmasian.

Dari pernyataan masyarakat dan pihak Rumah sakit, maka Penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau sudah sesuai standar walaupun masih belum dapat mengakomodir keseluruhan yang seharusnya ada di Apotek Rumah Sakit seperti belum terpenuhinya standar dari kementerian kesehatan yang menyatakan bahwa Apotek di Rumah Sakit harus memiliki bangunan tersendiri dan harus terpisah agar semua kebutuhan pelayanan yang diberikan Apotek dapat terakomodir secara keseluruhan dengan maksimal.

#### **F. Kepuasan Pelanggan**

Menurut ([Risal, 2019](#)) kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Kepuasan mungkin tidak bersifat unidimensional, namun bisa saja dipengaruhi oleh aspek-aspek lain yaitu : (a) aspek kognitif yaitu kepuasan terhadap jumlah dan kualitas informasi yang diperoleh, (b) aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa tenaga kesehatan tersebut mendengarkan memahami, dan tertarik atau tidak terhadap masalahnya, dan (c) aspek perilaku yaitu penilaian Pasien terhadap profesionalisme petugas kesehatan ([Prasetya, 2009](#)).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika & Abdullah, 2017).

Atmadjati, 2018 menjelaskan bahwa pelayanan apabila dilakukan oleh petugas sesuai prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan mempengaruhi kepuasan pasien.

## **Kesimpulan**

Kualitas Pelayanan Apotek merupakan aspek yang sangat penting bagi Rumah Sakit, karena pelayanan yang diberikan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan harus semaksimal mungkin, dan sedapat mungkin tidak ada kesalahan di dalam memberikan pelayanan. Karena kesalahan yang terjadi dalam hal pemberian pelayanan obat dapat menimbulkan kesalahan fatal dan dapat menyebabkan pasien tidak sembuh bahkan penyakit pasien semakin parah atau bahkan dapat mengakibatkan kematian. Oleh sebabnya tersebut sedapat mungkin untuk dapat meminimalkan kesalahan yang akan terjadi dikemudian hari. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan sudah masuk dalam Standar Pelayanan Minimal Pelayanan kefarmasian Rumah Sakit namun belum dapat memenuhi kepuasan dari pasien dalam pelayanannya.

Berdasarkan Kualitas Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 mengenai kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, dan Kompetensi Petugas Pelayanan di apotek Rawat jalan sudah dilakukan dengan standar yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau hanya saja mengenai waktu penyelesaian pelayanan obat masih mendapatkan keluhan dari pasien maupun keluarga pasien yang menunggu panggilan antrian yang cukup lama, demikian juga halnya dengan sarana Prasarana belum tersedia dengan maksimal dimana pasien/keluarga pasien yang mengantri obat di apotek seharusnya mendapatkan kenyamanan pada saat mengantri panggilan pelayanan obatnya dan dari segi bangunan Apoteknya belum memenuhi standar dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek mengenai sarana dan prasarana yang seharusnya memiliki bangunan sendiri dan terpisah dari unit pelayanan yang lainnya.

Kepuasan pasien ialah *outcome* atau keluaran dari Rumah Sakit dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu dari tujuan dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan itu sendiri setiap pasien pasti berbeda sesuai dengan tingkat pendidikan, dan juga pemahaman pasien, dan setiap orang berbeda-beda tingkat kepuasannya.

### Bibliografi

- Dep Kes, R. I. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor, 4400(1)*, 5.
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260–269.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Mardiana, D. (2016). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia. *Medan: Apikes Imelda. Di Akses Tanggal*, 2.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- PRASETYA, N. A. N. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49.
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2).
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 1(1).
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saputri, D. I., Idris, A., & Dama, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna BPJS di Kecamatan Tanjung*



*Redeb Kabupaten Berau.*

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90.