

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI RUMAH SAKIT UMUM AMINAH DI KOTA
BLITAR**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENTS TO DRUG INFORMATION
SERVICE IN AMINAH HOSPITAL'S BLITAR**

Fetty Andriana

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di Rumah sakit yang sangat dibutuhkan oleh pasien. Salah satu aspek pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pemberian informasi obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi cara pakai obat tersebut, penyimpanan, rute pemberian, dan waktu pemberian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Rumah Sakit Umum Aminah di kota Blitar. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Variabel dalam penelitian ini mencakup lima aspek yaitu tangible (fasilitas), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui persentase rata-rata dari mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aminah Kota blitar sebesar 76,76 % , ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar. Namun dilihat dari hasil penelitian, responsiveness memperoleh nilai puas yaitu 71,5% dan menduduki urutan paling bawah dari 5 aspek yang diteliti.

Kata kunci :Pemberian informasi obat,tingkatkepuasan,

ABSTRACT

Pharmaceutical services is one of elements of main services at Hospital what is needed by the patients. One aspect of services that needs attentions is giving information about medicine. There are several aspect to giving information about medicine that is how to use the medicine, storage, route granting, and time granting. The purpose of this research is to know level of inpatients satisfaction with the services provision of medicine information at Aminah Public Hospital in Blitar City. This research including in deskriptif research. Variables in this research includes five aspect that is tangible (fasilitas), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) and empathy (empati). Based on the above discussion can be known average percentage of service quality at Aminah Public Hospital Blitar City as big as 76,76 % , that is showing overall inpatient is very satisfied with the services provision of medicine at Aninah Public Hospital Blitar City. But seen from the result of research, responsiveness get satisfied value that is 71,5% and ranks lowest of 5 aspect under research.

Keywords :Provision of medicine information, Satisfication.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu unsur dari pelayanan utama di Rumah sakit yang sangat dibutuhkan oleh pasien. Salah satu aspek pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pemberian informasi obat. Pemberian informasi obat kepada pasien diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian untuk menambah tingkat pengetahuan pasien terhadap terapi yang diperolehnya. Adapun fungsi pemberian informasi obat yaitu supaya pasien lebih memahami tentang terapi yang diperoleh, dengan begitu dapat meningkatkan kesadaran pasien akan kepatuhan minum obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi cara pakai obat tersebut, penyimpanan, rute pemberian, dan waktu pemberian. Kepuasan pasien dari sisi tangible (fasilitas) berhubungan dengan kepuasan fasilitas dan penilaian kualitas pelayanan, kegiatan yang dilakukan yaitu membuat poster, buletin, leaflet, label obat, majalah dan lain lain. Kepuasan pasien dari

sisi reliability (kehandalan) dilihat dari kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Jika kepuasan pasien dilihat dari sisi responsiveness (ketanggapan) yaitu dimana tenaga farmasi mampu memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat dipenuhi (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Kepuasan pasien dari sisi assurance (jaminan) merupakan kepuasan yang dilihat dari kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pasien. Sedangkan kepuasan pasien dari sisi empathy (empati) yaitu kemampuan tenaga farmasi dalam membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.

Di Rumah Sakit Umum Aminah di Kota Blitar mulai menerapkan pelayanan farmasi yang

berorientasi pada pasien, salah satunya dengan menerapkan sistem pemberian informasi obat yang dilakukan pada saat pemberian obat secara Unit Dose Dispensing (UDD). Sistem pemberian informasi obat yang dilakukan pada saat petugas melakukan UDD memiliki peranan penting terhadap pencapaian pengobatan pasien rawat inap. Pasien yang mendapatkan pelayanan pemberian informasi obat adalah pasien yang mendapatkan obat oral. Pemberian informasi obat sangat penting guna meningkatkan kepatuhan minum obat pasien.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini metode paling tepat yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang keadaan secara objektif (Notoatmodjo,2005). Dalam penelitian ini khususnya adalah untuk melihat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Aminah Blitar terhadap pelayanan pemberian informasi obat.

Rancangan dalam penelitian ini meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan dimulai dengan menentukan variabel, lokasi penelitian, waktu penelitian, penentuan sampel, kemudian menentukan metode penelitian. Pada penelitian ini data yang digunakan yaitu berupa kuisioner yang akan diisi oleh pasien. Pada tahap pelaksanaan dimulai dari pembagian kuisioner, dan pengolahan data. Kemudian pada tahap akhir penelitian dilakukan analisa data apakah banyak yang puas atau tidak puas atas pelayanan pemberian informasi obat yang diperoleh oleh pasien rawat inap di RSUD Aminah Blitar.

Populasi Dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menerima pelayanan pemberian informasi obat di RSUD Aminah Blitar. Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi rata-rata perbulan pasien rawat inap yang menerima pemberian informasi obat di RSUD Aminah Blitar pada tanggal 1

Maret 2018 sampai 28 Maret 2018 sejumlah 61 sampel.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini meliputi :

1. Bertanya ke tempat rekam medik berapa pasien masuk rumah sakit tiap harinya.
2. Kemudian bertanya kepada Karu rawat inap jumlah pasien pada bulan dilakukan penelitian.
3. Menghitung jumlah pasien untuk dijadikan sampel penelitian.
4. Membagikan kuisisioner kepada pasien rawat inap yang sesuai kriteria.
5. Mengolah data hasil dari kuisisioner.
6. Menyimpulkan hasil penelitian.

Analisis Data

Analisa data tersebut meliputi menghitung prosentase antara kepuasan dan ketidakpuasan pasien rawat inap di RSUD Aminah Blitar terhadap pelayanan pemberian informasi obat. Dari data yang

dikumpulkan diperoleh sampel sebanyak 61 responden selama 28 hari.

Tabel 3 1 Skala Penilaian Tingkat Kepuasan

<i>Kategori Jawaban</i>	<i>Skor</i>
Puas	2
Cukup puas	1
Tidak puas	0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Demografi Responden

Responden penelitian adalah pasien rawat inap yang datang berobat di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar. Karakteristik responden penelitian ini meliputi lima karakter yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan rata-rata keluarga dalam sebulan.

Tabel 4 1 Tabel Hasil Perhitungan per Item

Pertanyaan	Skor	%	Hasil
1	124	86,11 %	Sangat Puas
2	116	80,55 %	Sangat Puas
3	116	80,55 %	Sangat Puas
4	115	79,86 %	Sangat Puas
5	110	76,38 %	Sangat Puas
6	103	71,52 %	Puas
7	100	69,44 %	Puas
8	106	73,61 %	Puas
9	104	72,22 %	Puas
10	113	78,47 %	Sangat Puas
11	100	69,44 %	Puas
12	113	78,47 %	Sangat Puas
13	120	83,33 %	Sangat Puas
14	111	77,08 %	Sangat Puas
15	112	77,77 %	Sangat Puas

Berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien dengan masing-masing kategori / variabel sebagai berikut :

Tabel 4 2 Tabel Hasil Perhitungan Per Kategori

Kategori	%	Hasil
Tangibel	82 %	Sangat Puas
Reliabilitas	75,8 %	Puas
Responsiveness	71,5 %	Puas
Assurance	75,3 %	Puas
Emphaty	79,2 %	Sangat Puas

Berdasarkan skor 5 kategori yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar maka diketahui prosentasi kepuasan secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4 3 Tabel Perhitungan Keseluruhan Kepuasan Pasien Rawat Inap

N o	Indikator	Prosentase	Klasifikasi
1	Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pemberian informasi obat	76,76 %	Sangat puas

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka didapatkan hasil

tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Rumah Sakit Umum Aminah Blitar. Berikut ini pembahasan hasil tingkat kepuasan sesuai dengan 5 aspek/variabel yaitu sebagai berikut :

1. Tangible

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Penampilan / Tangible dapat dikatakan pasien merasa sangat puas dengan sarana yang diberikan baik itu melalui brosur yang tersedia maupun dari segi penampilan petugas. Brosur yang tersedia mempunyai tampilan yang menarik, bahasa yang mudah dimengerti dan brosur tersebut sudah mencakup tentang penjelasan yang jelas.

2. Reliability

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Keandalan / Reliability dapat dikatakan pasien merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. Petugas mampu menjelaskan tentang nama obat, dosis obat dan cara pemakaian obat.

3. Ketanggapan

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Ketanggapan / Responsiveness dapat dikatakan pasien merasa puas dengan ketanggapan petugas dalam memberikan informasi tentang obat, penyampaian tentang obat sisa dan efek samping yang mungkin bisa saja terjadi. Efek samping yang sering terjadi yaitu gatal, diare, mual dan pusing.

4. Jaminan

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Jaminan / Assurance dapat dikatakan pasien merasa puas itu karena penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas bersifat akurat dan petugas juga tegas dalam menyampaikan informasi. Petugas tidak menutup nutupi tentang semua informasi yang berhubungan dengan pasien.

5. Empati

Berdasarkan skor kepuasan pada kategori Empati / Empaty dapat dikatakan pasien merasa sangat puas dengan kemampuan petugas dalam membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pasien tanpa memandang status sosial dan

ekonomi serta petugas juga bersikap ramah dan sopan. Petugas bersikap sama terhadap semua pasien tanpa walaupun pasien umum atau menggunakan asuransi.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan diatas dapat diketahui persentase rata-rata dari mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar sebesar 76,76 % , ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi telah memberikan pelayanan pemberian informasi obat yang baik kepada para pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Umum Aminah Kota Blitar, baik dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty. Sehingga pasien merasa sangat puas terhadap sarana, kemampuan, ketanggapan, keramahan dan kesopanan serta perhatian yang diberikan oleh

petugas farmasi dengan menampilkan penampilan yang baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. 2011. Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Yogyakarta: Pustaka Mahardika.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Dhadang,Wahyu Kurniawan,dkk. 2010. Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008

- Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Keputusan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 Tentang Fungsi Instalasi Farmasi rumah Sakit.
- Menkes RI.2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Notoatmodjo, S. 2005.*Metodologi penelitian kesehatan cetakan ketiga*.Rineka cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, S.(2003).Pendidikan dan perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Surabaya : Salemba Medika.
- Pasal 1 (1) Undang-Undang No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit.
- Siregar,dkk. 2004. Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono, 2012.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

