

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI
RSJ.Dr.RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG
KABUPATEN MALANG**

***LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON QUALITY OF
PHARMACEUTICAL SERVICE IN PHARMACY INSTALLATION
RSJ.Dr.RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG
KABUPATEN MALANG***

Martalia Anggraeni, Drs. Moch. Hamiudin, Apt

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pengkajian dan pelayanan resep. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana dan prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas farmasi.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif observasional. Populasi pada penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non psikiatri dan keluarga pendamping pasien psikiatri yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ dr Radjiman Wedioiningrat Lawang, dengan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 100 responden. Dan metode untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang kabupaten Malang menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 25 tahun 2004.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien puas terhadap sarana prasarana, komunikasi informasi dan edukasi (KIE) dan sangat puas terhadap keramahan petugas.

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals are an inseparable part of the hospital health service system that is patient-oriented. One form of pharmacy service is prescription assessment and service. Besides being a demand for professionalism, pharmaceutical services can also be seen as a factor for evaluating patient satisfaction. Pharmaceutical services include pharmaceutical installation facilities and infrastructure, information and education communication (IEC), speed of drug service, and friendliness of pharmacy officers.

This research is a descriptive observational research. The population in this study was the population in this study were non-psychiatric outpatients and family companions of psychiatric patients who received pharmaceutical services at the Dr Radjiman Wedioiningrat Lawang Pharmacy Installation, with samples using the Accidental Sampling method that met the inclusion criteria of 100 respondents. And the method to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmaceutical installation of RSJ.Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang Malang district uses the method of processing the Public Satisfaction Index (IKM) according to the decision of the minister of state apparatus utilization no. 25 of 2004.

He results showed that the patients were satisfied with the infrastructure, information communication and education (IEC) and very satisfied with friendliness of the officers.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien.

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. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan. Salah satu bentuk pelayanan

kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep (Permenkes , 2016).

Instalasi Farmasi RSJ.Dr.Radjiman wediodiningrat lawang merupakan bagian dari fasilitas penunjang di RSJ.Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang , yang setiap harinya melayani pelayanan kefarmasian , diantaranya adalah pelayanan resep dari pasien non psikiatri maupun pasien psikiatri.

Berdasarkan Observasi peneliti , ada beberapa permasalahan di instalasi farmasi Rsj.Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang , sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Beberapa permasalahan tersebut terkait Sarana dan Prasarana , yaitu jumlah kursi yang kurang banyak sehingga ada pengunjung yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSj Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang , masih menunggu di luar. Selanjutnya terkait pemberian komunikasi,informasi,dan edukasi (KIE) yaitu pada jam-jam tertentu (pukul 10.00 – 14.00 WIB) pemberian KIE obat akan sangat terganggu akibat dari banyak pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE menjadi tidak maksimal .

Masalah lain terkait kecepatan pelayanan yakni penyerahan obat dilakukan secara bersamaan dengan obat pasien lain. Berdasarkan pengamatan secara langsung oleh peneliti, rata-rata penyerahan obat dilakukan secara bersamaan sebanyak 15-20 obat. Sehingga pasien dengan resep lebih awal menunggu resep pasien lain untuk mendapatkan obat. Akibatnya, penerimaan obat untuk pasien dengan resep lebih awal menjadi lebih lama, hal ini juga diperkuat dengan adanya keluhan dari pasien yang di tulis melalui kotak saran.

Bedasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJ Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang. karena sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSj Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi

farmasi RSJ.Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang artinya Penelitian penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan), yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dalam kegiatan penelitian ini peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada diri objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya. (Arikunto 2010).

Dan metode untuk mengetahui kepuasan konsumen pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi rawat jalan RSJ.Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang menggunakan metode pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.25 tahun 2004.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non psikiatri dan keluarga pendamping pasien psikiatri yang mendapatkan pelayanan

kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ dr Radjiman Wedioiningrat Lawang dengan asumsi rata-rata 4800 (data kunjungan yang di dapat selama satu bulan) . Data ini bersumber dari data kunjungan pasien rawat jalan pada periode bulan Maret sampai April 2020.

Sampel Penelitian

Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik accidental sampling yang merupakan salah satu jenis non probability sampling. *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sample (responden). Berdasarkan teknik sampling yang dipilih, maka peneliti mengambil sampel dari keluarga pasien rawat jalan psikiatri maupun pasien non psikiatri yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJ Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang.

Besar Sampel

Teknik menghitung besar sampel menggunakan rumus *slovin*, toleransi yang dipakai yaitu $\alpha = 10\%$ sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

α : toleransi kesalahan (sebesar 0,5%-25 %) (Arikunto 2010).

Sehingga: $n = 4800 / (1 + (4800 \times 0,1^2))$

$n = 4800 / (1 + (4800 \times 0,01))$

$n = 4800 / (1 + 48)$

$n = 4800 / 49$

$n = 97,959$ dibulatkan menjadi 100

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebesar 100 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuisisioner yang disebarakan kepada pasien non psikiatri dari poli umum, maupun poli lainnya ,keluarga pendamping pasien psikiatri yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSJ Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang Kab.Malang. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah divalidasi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
a	Laki-laki	59	59 %
b	Perempuan	41	41 %
	Jumlah	100	100%

2	Usia :		
a	18-30 tahun	47	47%
b	31-40 tahun	21	21%
c	41-50 tahun	23	23%
d	51-60 tahun	9	9%
	Jumlah	100	100%
3	Pendidikan:		
a	SD	9	9%
b	SMP	21	21%
c	SMU	47	47%
d	SARJANA	23	23%
e	LAIN-LAIN	0	0%
	Jumlah	100	100 %
4	Pekerjaan		
a	Swasta	33	33%
b	PNS	15	15%
c	Lain-lain	52	52%
	Jumlah	100	100%

Validitas dan Reabilitas Instrumen

Validitas

Dari uji validitas dapat diketahui bahwa semua pernyataan masing-masing instrumen yang digunakan dalam kategori valid karena nilai *Pearson Correlation* yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} 0,463 (untuk tingkat signifikansi 10 %). Untuk rumus uji validitas, menggunakan rumus pearson. Penelitian ini diawali dengan tahap validasi 30 kuisisioner, karena menurut arikunto (2002) bahwa jumlah responden untuk uji coba disyaratkan 30 orang, dimana dengan jumlah minimal ini, distribusi skor/nilai akan lebih

mendeteksi kurva normal dengan 10 pertanyaan yang valid.

Reabilitas

Hasil reabilitas diukur dengan menggunakan rumus Spearman Brown yakni

$R = \frac{2r}{1+r}$, sehingga didapat $R = \frac{2 \cdot 0,892033977}{1 + 0,892033977} = \frac{1,784067954}{1,892033977} = 0,943$.

Dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,943, hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner yang telah diujikan menunjukkan hasil sangat reliabel, sesuai dengan kriteria yang telah dikemukakan sebelumnya dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode pengolahan data menggunakan metode yang telah diatur dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara No.25 tahun 2004 yaitu dengan cara nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Nilai interval konversi IKM dan mutu pelayanan dan kinerja unit

NO	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Puas

2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Puas
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Puas
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Puas

Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	2,91	B
2	Tersedianya layar monitor	3	B
3	Kecukupan kursi	2,68	B
4	Toilet yang bersih dan nyaman	3,05	B
5	Petugas menjelaskan obat terkait nama obat,dosis obat,cara penggunaan obat,efek samping obat,dan cara penyimpanan obat	2,85	B
6	Petugas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari	2,89	B
7	Petugas di instalasi farmasi tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan	3,15	B
8	Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep	2,92	B
9	Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep	2,65	B
10	Petugas melakukan 3S (Senyum,Salam,dan Sapa)	3,59	A
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		2,969	
Nilai IKM setelah dikonversi =		74,225	

Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,969 x 25	
Mutu pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	PUAS

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang Pada dimensi Sarana dan Prasarana

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Ruang tunggu yang nyaman dan bersih	2,91
Tersedianya layar monitor	3
Kecukupan kursi	2,68
Toilet yang bersih dan nyaman	3,05
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) perparameter $11,64 \times 0,25$	2,91
Nilai IKM yang telah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,91 \times 25$	72,75
Mutu pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang Pada dimensi Sarana dan Prasarana	PUAS

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang pada dimensi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Petugas menjelaskan obat terkait nama obat,dosis obat,cara penggunaan obat,efek samping obat,dan cara penyimpanan obat	2,85
Petugas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari	2,89
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) perparameter $5,74 \times 0,5$	2,87
Nilai IKM yang telah dikonfersi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,87 \times 25$	71,75
Mutu pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang Pada dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi	PUAS

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang pada dimensi Kecepatan pelayanan

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Petugas di instalasi farmasi tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan	3,15
Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 30 menit dimulai saat penyerahan resep	2,92

Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep	2,65
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) perparameter $8,72 \times 0,33$	2,88
Nilai IKM yang telah dikonfersi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,88 \times 25 =$	72
Mutu pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang Pada dimensi kecepatan pelayanan	PUAS

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang pada dimensi keramahan petugas

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Petugas melakukan 3S (Senyum,Salam,dan Sapa)	3,59
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) perparameter $3,59 \times 1$	3,59
Nilai IKM yang telah dikonfersi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,59 \times 25$	89,75
Mutu pelayanan	A
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSJ.Dr.RadjimanWediodiningrat Lawang Pada dimensi kecepatan pelayanan	SANGAT PUAS

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian, nilai mutu pelayanan yang paling rendah adalah pada dimensi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE), yaitu dengan nilai IKM sebesar 2,87. Hal ini kemungkinan karena sangat banyaknya pasien yang menebus obat, sehingga pemberian KIE terkait obat tidak maksimal. Namun pada dimensi ini responden menyatakan puas dalam pelayanan KIE karena memang sudah menjadi kewajiban petugas instalasi farmasi untuk menjelaskan mengenai obat yang ditebus pasien dan petugas selalu berusaha agar semua pasien mendapatkan KIE.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSJ Dr. Radjiman Wedyodiningrat Lawang Kabupaten Malang dapat disimpulkan bahwa Pasien/Responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian.

DAFTAR RUJUKAN

Arikunto, S., 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto, S., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Revisi V. ed. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Arimbawa, P.E. 2014. Hubungan pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar (Tesis). Bali: Universitas Udayana.

Bertawati, B., 2013. Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotek di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Calyptra* 2, 1–11.

Harijono, H., Soepangkat, B.O.P., 2011a. Upaya peningkatan kualitas layanan farmasi Rsk. St Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan QFD, in: *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*.

Harijono, H., Soepangkat, B.O.P., 2011b. Upaya peningkatan kualitas layanan farmasi Rsk. St Vincentius A Paulo Surabaya dengan menggunakan metode servqual dan QFD, in: *Prosiding*

- Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV.
- Hermanto, D., 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur (PhD Thesis). UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Indonesia, M.K.R., 2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.
- RI, D., 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Siregar, C., Kumolosari, E., 2005. Farmasi Klinik: Teori dan Penerapan, hal. 321-333. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Siregar, C.J., Amalia, L., 2004. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya. Penerbit Buku kedokteran EGC, Jakarta.
- Trimurthy, I.G.A., 2008. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang (PhD Thesis). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Yaqin, A.A., 2017. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten tuban (PhD Thesis). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Yunevy, E.F.T., Haksama, S., 2013. Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia 1, 9–20.
- Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jurnal Kefarmasian Indonesia 6, 39–48.

