

ARTIKEL

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RSIA HUSADA BUNDA MALANG**



Oleh :
Pawuan Trimiyanti NIM 21.158

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pembimbing,

Apt. Ellyvina Setya Dini, S.Si, M.Farm

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSIA HUSADA BUNDA MALANG

LEVEL OF SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL SERVICES IN OUTCOMING PATIENTS AT RSIA HUSADA BUNDA MALANG

Pawuan Trimiyantri, Ellyvina Setya Dini

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan publik yang penting, sebab mempunyai keterkaitan yang erat dengan masyarakat. Pelayanan kefarmasian akan berpengaruh pada kesejahteraan pasien. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud dalam PP No 51/2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian yaitu memberikan pelayanan langsung yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA Husada Bunda. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis data secara kuantitatif. Dimana dari hasil penelitian dapat diperoleh dari instrumen penelitian berupa angket dengan skala likert yang diberikan kepada 100 pasien rawat jalan di RSIA Husada Bunda Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi kepedulian sebanyak 100%, dimensi jaminan 97%, dimensi kehandalan 86% dimensi ketanggapan 96%, dan terakhir yaitu dimensi bukti fisik sebanyak 92%. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA Husada Bunda Kota Malang menghasilkan nilai total sebesar 94% sehingga pasien merasa puas.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Pharmaceutical services are important public services, because they have a close relationship with the community. Pharmaceutical services will affect the well-being of patients. The pharmaceutical services referred to in PP No. 51/2009 concerning Pharmaceutical Work are to provide direct services related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Husada Bunda Hospital. The method used in this research is quantitative data analysis method. Where from the research results can be obtained from the research instrument in the form of a questionnaire with a Likert scale given to 100 outpatients at RSIA Husada Bunda Malang. The results showed that the category of the largest level of satisfaction was the caring dimension as much as 100%, the assurance dimension 97%, the reliability dimension 86%, the responsiveness dimension 96%, and finally the physical evidence dimension as much as 92%. The conclusion of this study is that the satisfaction level of outpatients with pharmaceutical services at RSIA Husada Bunda Malang City produces a total value of 94% so that patients feel very satisfied.

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat, hampir semua orang di segala usia dan golongan yang menyadari pentingnya kesehatan mereka akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat menyelenggarakan pelayanan medis seperti rumah sakit, klinik, puskesmas. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama sama dalam suatu organisasi untuk memelihara kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Undang Undang no 36 tahun 2009). Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan kefarmasian (Pemerintah RI 2009) yang merupakan pelayanan publik yang penting, sebab mempunyai keterkaitan yang erat dengan masyarakat. Pelayanan kefarmasian akan berpengaruh pada kesejahteraan pasien. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud dalam PP No 51/2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian yaitu memberikan pelayanan langsung yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas kehidupan pasien.

Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Di Indonesia rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk RSIA Husada Bunda terutama upaya penyembuhan dan pemulihan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan termasuk di dalamnya adalah mutu pelayanan kefarmasian. Unit farmasi merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dibidang kefarmasian yang sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2004).

Menurut keputusan menteri kesehatan nomor 66/menkes/11/1987 yang dimaksud adalah Pasien rawat jalan merupakan pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit atau RSIA Husada Bunda atau klinik untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Pelayanan kefarmasian di RS harus dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku seperti ketepatan dosis obat yang diberikan, kecepatan pengerjaan resep, sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayan yang diberikan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan

merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Sunarti, 2017). Penilaian kepuasan pasien dapat diukur menggunakan 5 dimensi penilai kualitas pelayanan yaitu : *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (kehandalan), *ansurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian) (Yuyun yuniar, 2016). Salah satu rumah sakit yang melaksanakan pelayanan kefarmasian adalah Rumah sakit ibu dan anak (RSIA) yang merupakan rumah sakit untuk menampung kegiatan mengenal dan menentukan penyakit serta sebab akibatnya, pemeriksaan, pengobatan, menjaga serta merawat ibu dan anak menginap maupun obat jalan.

RSIA Husada Bunda berlokasi di jalan Pahlawan Trip no 2 kelurahan Oro Oro Dowo kecamatan Klojen Kodya Malang Jawa Timur Indonesia telf (0341)

566972-554082-569634. Berdasarkan data yang diperoleh kunjungan pasien pada Mei 2022 RSIA Husada Bunda Malang, pasien anak-anak 661, pasien dewasa 876, maka total kunjungan adalah 1537 pasien, dari uraian diatas akan diteliti tentang tingkat kepuasan pelayanan farmasi di RSIA Husada Bunda Malang, yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan. Kronologi dilakukannya penelitian berdasarkan data yang diperoleh terdapat masukkan pelayan tentang kefarmasian dari kuesioner atau angket yang diisi pengunjung RSIA Husada Bunda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif berbentuk survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi di RSIA Husada Bunda Malang.

INSTRUMEN PENELITIAN

Pengambilan sampel penelitian menggunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuisisioner). Kuisisioner penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu kuisisioner data demografi pasien yang meliputi nama responden, jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Kuisisioner selanjutnya berisi tentang pengetahuan responden terkait dengan tingkat kepuasan

pelayanan farmasi di RSIA Husada Bunda Malang. Kuisisioner yang akan digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di RSIA Husada Bunda Malang dengan prosedur sebagai berikut membuat surat permohonan izin penelitian dari Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang yang ditujukan kepada Pimpinan Direktur RSIA Husada Bunda Malang. Setelah mendapatkan surat persetujuan, peneliti melakukan penyeleksian calon responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian, selanjutnya meminta izin calon yang terpilih bersedia menjadi responden setelah mengadakan pendekatan dan memberikan penjelasan tentang tujuan dan manfaat dari pengisian kuisisioner. Setelah itu pertanyaan dari kuisisioner dijawab dan mengucapkan terimakasih kepada responden.

ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan metode *Servqual* yang merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan (gap) yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode ini dikembangkan dan diperkenalkan oleh *Zeithaml*, *Parasuraman* dan *Berry* dalam *Gaspersz* (2012) dengan maksud

membantu dalam menganalisis sumber masalah sebagai instrumen diagnostik untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner dan dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Sarjono, 2014)

Berdasarkan hasil kuisisioner yang terkumpul kemudian dilakukan analisis data dengan menghitung rata-rata persentase berdasarkan jumlah skor tiap jawaban, yaitu bila jawaban puas bernilai 1 dan bila jawaban tidak puas bernilai 0. Untuk menentukan kualifikasi skor dari kuisisioner yang terkumpul dilakukan pemberian skor.

HASIL PENELITIAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan farmasi di RSIA Husada Bunda Malang dibulan Mei 2022. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuisisioner. Sebelum kuisisioner dibagikan, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validasi dan reabilitas dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada 30 responden.. Proses pengisian kuisisioner oleh responden dilakukan saat pasien atau keluarga pasien telah menebus resep dan didampingi oleh peneliti.

Hasil penelitian selanjutnya digambarkan dalam bentuk karakteristik

responden dengan jumlah responden adalah 30 orang yang telah menebus resep obat untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan farmasi di RSIA Husada Bunda Malang.

1. Data demografi responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuisioner adalah laki-laki berjumlah 57 responden dengan persentase 43 %, sedangkan 43 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 57 %.

2. Data demografi responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa dari 100 responden, menunjukkan bahwa responden dengan riwayat pendidikan terakhir SMA menjadi yang tertinggi dengan persentase

sebesar 31% dan responden D3 menjadi yang terendah dengan persentase sebesar 18%.

3. Data demografi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden diketahui banyak jumlah responden didominasi oleh pasien yang tidak bekerja sebesar 24% dan persentase terendah sebesar 3% pada responden PNS.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA Husada Bunda Kota Malang secara keseluruhan memberikan hasil puas.