

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH GANJURAN BANTUL PERIODE NOVEMBER – DESEMBER 2017

Dyah Taufika Sari¹, Sunardi¹, Harti Astuti¹, Agustina Susilowati¹
¹Program Studi Diploma III Farmasi Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta
Korespondensi: dyahtaufikasari@gmail.com

ABSTRAK

Instalasi farmasi adalah tempat pelayanan kefarmasian untuk melakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Salah satu indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan farmasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit farmasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif non eksperimental, menggunakan instrumen kuesioner, sebanyak 100 responden yang di survei di unit farmasi rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul. Kuesioner mengacu kepada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Hasil penilaian terbanyak kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (keandalan) 60,50% puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) 54,00% puas, dimensi *empathy* (empati) 58,25% puas, dan dimensi *tangible* (bukti fisik) 52,50% puas.

Kata kunci : Kepuasan, Pasien, Pelayanan Farmasi

ABSTRACT

Pharmacy is place of pharmaceutical care to practice pharmacy by pharmacists and pharmaceutical supply distribution to the public. One of the indicators to evaluate the quality of care in pharmacy with measure the level of customer satisfaction. This study aims to find the representation of patient satisfaction to outpatient services pharmacy unit Santa Elisabeth Hospital in Ganjuran Bantul.

This type of research is descriptive non experimental using questioner of 100 respondent surveyed in outpatient pharmacy unit Santa Elisabeth Hospital in Ganjuran Bantul. Questioner with dimension of quality service, which are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. Data are presented in tables and diagrams.

The results of the most assessment of patient satisfaction on dimension *reliability* 60,50% satisfied, *responsiveness* 55,50% satisfied, *assurance* 54,00% satisfied, *empathy* 58,25% satisfied, and dimension *tangible* 52,50% satisfied.

Keyword : Satisfaction, Patient, Services Pharmacy

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Anonim, 2009). Peran penting rumah sakit dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tidak dapat dipungkiri terjadi persaingan antara rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta. Saat ini, semua rumah sakit tersebut berlomba-lomba menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan instalasi yang bertugas untuk menyediakan, mengelola, dan melaksanakan penelitian tentang obat-obatan (Aprilia, 2008). Menurut Siregar (2004), instalasi farmasi rumah sakit adalah suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Anonim, 2016).

Mutu pelayanan farmasi rumah sakit merupakan tolak ukur pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Kurniasih, 2012).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan farmasi suatu rumah sakit. Kepuasan pelanggan mempunyai tujuan tergambaranya persepsi pelanggan

terhadap pelayanan farmasi dan mempunyai definisi operasional yaitu pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi (Anonim, 2008).

Pengukuran menggunakan lima dimensi utama kualitas jasa meliputi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesigapan dalam pelayanan, jaminan kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dalam memberi kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan, empati (*empathy*) yaitu kemampuan untuk memberi perhatian dan peduli kepada pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*) yaitu penampilan fisik fasilitas, peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Gajuran Bantul.

METODE PENELITIAN

Alat

Alat yang digunakan untuk penelitian berupa kuesioner yang digunakan untuk mengetahui gambaran dimensi kualitas pelayanan unit farmasi.

Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah data primer berupa jawaban kuesioner dari responden.

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar langsung kepada pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian.

Pengambilan Sampel

Sampel penelitian adalah pasien pasien yang mendapat pelayanan unit farmasi. Berdasar rumus Slovin diperoleh hasil 98 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel I.

Tabel I. Distribusi Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	JUMLAH (n = 100)	PERSENTASE (total = 100%)
Jenis Kelamin		
Laki - laki	40	40
Perempuan	60	60
Pendidikan		
SD	4	4
SMP	2	2
SMA	59	59
DIPLOMA	12	12
SARJANA	23	23
Usia		
< 18	4	4
18 - 25	14	14
26 - 35	35	35
36 - 45	24	24
46 - 55	15	15
> 56	8	8
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	5	5
Pns	4	4
Tni/Polri	4	4
Wiraswasta	1	45
Petani	12	12
Lain-Lain	30	30
Total	100	100

Distribusi karakteristik responden sebagai berikut:

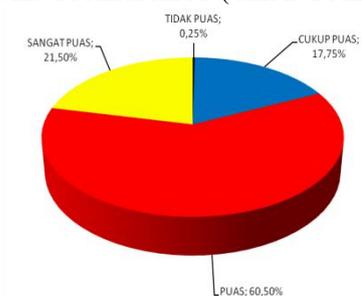
1. Responden terbanyak mempunyai jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60%.
2. Tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 59%, diikuti lulusan sarjana sebanyak 23%, dan lulusan diploma sebanyak 12%.

3. Persentase umur responden yang paling tinggi adalah umur 26-35 tahun sebesar 35%, kemudian umur 36-45 tahun sebanyak 24%, umur 46-55% sebanyak 15%, dan umur 18-25 tahun sebanyak 14%. Keempatnya merupakan kelompok umur produktif.
4. Pekerjaan responden yang terbanyak adalah wiraswasta sebesar 45%, diikuti responden dengan kategori lain-lain sebanyak 30%, dan petani sebanyak 12%.

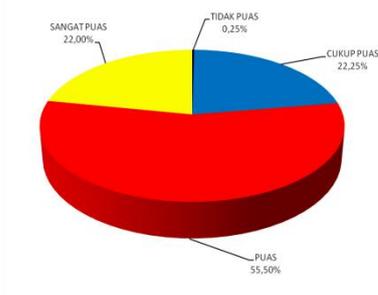
Distribusi tingkat kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan farmasi dapat dilihat pada Gambar II.

Gambar II. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Tingkat kepuasan responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan

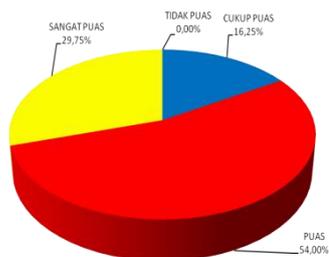
DIMENSI REABILITY (KEANDALAN)



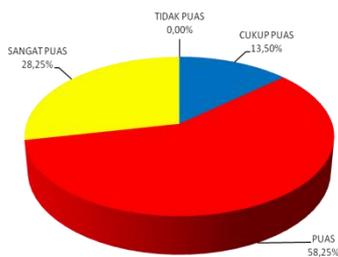
DIMENSI RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)



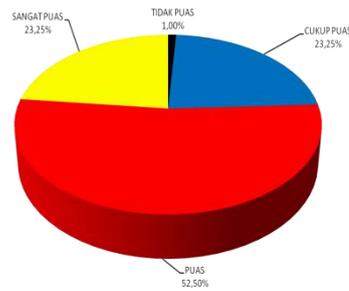
DIMENSI ASSURANCE (KEPASTIAN)



DIMENSI EMPATHY (EMPATI)



DIMENSI *TANGIBLES* (BUKTI FISIK)



Kepuasan responden pada dimensi *reliability* (keandalan) dengan persepsi puas sebesar 60,50%, responden berpersepsi sangat puas 21,50% , cukup puas 17,75% dan tidak puas sebesar 0,25%.

Kepuasan responden pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% responden berpersepsi puas, selanjutnya 22,25% berpersepsi cukup puas, responden menyatakan sangat puas 22,00% dan 0,25% menyatakan tidak puas.

Persentase paling tinggi pada dimensi *assurance* (jaminan kepastian) adalah 54% untuk responden berpersepsi puas, 29,75% untuk responden berpersepsi sangat puas, 16,25% untuk responden berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk responden berpersepsi tidak puas.

Persentase paling tinggi pada dimensi *emphaty* (empati) adalah 58,25% untuk responden berpersepsi puas, 28,25% untuk responden berpersepsi sangat puas, 13,50% untuk responden berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk responden berpersepsi tidak puas.

Persentase paling tinggi pada dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah 52,50% untuk responden berpersepsi puas, 23,25% untuk responden berpersepsi sangat puas, 23,25% untuk responden berpersepsi cukup puas, dan 1,00% untuk responden berpersepsi tidak puas.

Pembahasan

Kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (keandalan) adalah 60,50% untuk pasien berpersepsi puas, 21,50% untuk pasien berpersepsi sangat puas, 17,75% untuk pasien berpersepsi cukup puas, dan 0,25% untuk pasien berpersepsi tidak puas. Pasien yang berpersepsi tidak puas dalam hal penyiapan obat setelah selesai dihitung harganya. Dari hasil wawancara, pasien berpendapat bahwa resep harus segera dikerjakan setelah selesai diberi harga tanpa menunggu resep pasien lain juga diberi harga. Hal ini perlu dilakukan perbaikan alur pelayanan unit farmasi dengan menempatkan petugas sesuai pos pelayanan dan melakukan perbaikan SOP penerimaan resep, SOP penyiapan dan peracikan obat, dan SOP penyerahan obat serta perlu dilakukan sosialisasi ulang seluruh SOP tersebut kepada seluruh karyawan unit farmasi.

Hasil penelitian pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 55,50% untuk pasien berpersepsi puas, 22,25% untuk pasien berpersepsi cukup puas, 22,00% untuk pasien berpersepsi sangat puas, dan 0,25% untuk pasien berpersepsi tidak puas. Pasien yang berpersepsi tidak puas dalam hal penghitungan harga obat dengan cepat dan tepat. Hal ini perlu diperhatikan untuk penempatan karyawan farmasi yang memiliki kemampuan yang baik untuk pengoperasian program rumah sakit pada pos pelayanan harga serta dilakukan beberapa pelatihan terkait peningkatan pelayanan seperti pelatihan komunikasi efektif maupun pelatihan manajemen komplain.

Hasil penelitian pada dimensi *assurance* (jaminan kepastian) adalah 54% untuk pasien berpersepsi puas, 29,75% untuk pasien berpersepsi sangat puas, 16,25% untuk pasien berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk pasien berpersepsi tidak puas.

Pada dimensi *emphaty* (empati) persepsi kepuasan pasien adalah 58,25% untuk pasien berpersepsi puas, 28,25% untuk pasien berpersepsi sangat puas, 13,50% untuk pasien berpersepsi cukup puas dan 0,00% untuk pasien berpersepsi tidak puas.

Penelitian pada dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah 52,50% untuk pasien berpersepsi puas, 23,25% untuk pasien berpersepsi sangat puas, 23,25% untuk pasien berpersepsi cukup puas, dan 1,00% untuk pasien berpersepsi tidak puas. Hal ini perlu diperhatikan untuk fasilitas ruang tunggu yaitu berupa kursi tunggu yang perlu ditambah, fasilitas televisi yang perlu disediakan, dan kebersihan ruang tunggu sehingga pasien merasa nyaman selama menunggu obat.

Pernyataan puas pada dimensi *reliability* (keandalan) 60,50% responden menyatakan puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% responden menyatakan puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) 54,00% responden menyatakan puas, dimensi *emphaty* (empati) 58,25% responden menyatakan puas, dan dimensi *tangible* (bukti fisik) 52,50% responden menyatakan puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Santa Elisabeth pada dimensi *reliability* (keandalan) 60,50% puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) 54,00% puas, dimensi *empathy* (empati) 58,25% puas, dan dimensi *tangible* (bukti fisik) 52,50% puas.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth perlu secara rutin melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan kefarmasian, agar dapat mempertahankan kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang masih kurang dalam standar penilaiannya. Perlu dilakukan perbaikan dalam hal pelayanan dengan perbaikan alur pelayanan, perbaikan dan sosialisasi ulang SOP (Standar Operasional Prosedur), pelatihan terkait peningkatan pelayanan seperti pelatihan komunikasi efektif maupun pelatihan manajemen keluhan, penambahan tenaga kefarmasian yang terampil untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam kecepatan pelayanan dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana untuk kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 *Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*, Jakarta.
- Anonim, 2016, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2017, *Data Kunjungan Unit Farmasi Tahun 2017*, Unit Farmasi, Yogyakarta
- Aprilia, E., 2008, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sragen*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Jasfar, F., 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler, P., 2000, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan), PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- Kurniasih, R., 2012, *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*, Naskah publikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Notoatmodjo, S., 2012, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Siregar, C.J.P dan Amalia, L., 2004. *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.