

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan

Khoirul umam al maghrobi
Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

*Corresponding author : Almaghroby124@gmail.com

Abstrak

Instansi pelayanan kefarmasian dituntut untuk menerapkan pelayanan yang bermutu di bidang kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit waru. Kecamatan pasean, kabupaten pamekasan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang kemudian hasil tersebut diolah menjadi data. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien pada total semua dimensi dengan persentase sebesar 54,56% dalam kategori tidak puas dan 45,44% puas. Pada dimensi kehandalan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 37,66% dalam kategori cukup puas. dalam dimensi ketanggapan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar sebesar 43,25% kategori cukup puas. dimensi empati memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 41,5% kategori cukup puas. dimensi bukti langsung memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 43,8% cukup puas. dimensi jaminan memiliki kepuasan paling tinggi terbesar 48,5% cukup puas. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari setiap dimensi dapat disimpulkan bahwa pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi rumah sakit waru masih tergolong tinggi dengan persentase ketidakpuasan pasien sebesar 54,56%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, instalasi farmasi

Abstract

Pharmaceutical service agencies are required to implement quality services in the health sector. Quality service can be seen from the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the waru hospital pharmacy installation. Pasean District, Pamekasan Regency. This research is a qualitative research. The collection of research data used a questionnaire which then the results were processed into data. The results of the study on the level of patient satisfaction in all dimensions total with a percentage of 54.56% in the dissatisfied category and 45.44% satisfied. The reliability dimension has the highest satisfaction, 37.66% in the quite satisfied category. in the dimension of responsiveness, it has the highest satisfaction, which is 43.25%, the category is quite satisfied. the dimension of empathy has the highest satisfaction, 41.5%, the category is quite satisfied. the dimension of direct evidence has the highest satisfaction, 43.8%, quite satisfied. The guarantee dimension has the highest satisfaction, 48.5%, quite satisfied. Based on the results obtained from each dimension, it can be concluded that patients regarding pharmaceutical services at Waru hospital installations are still relatively high with a percentage of patient dissatisfaction of 54.56%.

Keywords : Patient satisfaction, pharmaceutical services, pharmaceutical installations

PENDAHULUAN

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 (Kemenkes, 2016). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (patient oriented) dengan filosofi pharmaceutical care (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Jika pasien merasa puas maka bukan hanya pasien yang diuntungkan tetapi juga pihak rumah sakit. Kecepatan pelayanan resep merupakan salah satu indikator dari jenis pelayanan yang terdapat di rumah sakit yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama drug oriented ke paradigma baru patient oriented dengan filosofi pharmaceutical care (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Menkes, 2004).

Rumah sakit waru, kecamatan pasean, kabupaten pamekasan. Dalam beberapa tahun ini mendapat teguran dan beberapa sanksi dari pemkab karena fasilitas dan pelayanan yang tidak memadai Namun, dari sekian banyak keluhan dari masyarakat dan

dari pemkab. Kali ini peneliti ingin fokus ke instalasi farmasi rumah sakit. Karena di instalasi farmasi rumah sakit adalah salah satu layanan yang bisa melihat seberapa puas pasien atas pelayanan rumah sakit secara langsung. Maka dari itu, peneliti memilih untuk melihat lebih dalam lagi tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pamekasan". Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit waru. Kecamatan pasean, kabupaten pamekasan.

ALAT, BAHAN DAN METODE

Alat

Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kalkulator, buku, alat tulis, komputer dan software untuk menganalisis data.

Metode penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pengamatan secara langsung dengan cara membagikan kuisioner untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit waru pamekasan

Metode Pengukuran variabel

Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian pada pasien diukur berdasarkan lima variabel yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Waru Pamekasan. Nilai tertinggi untuk tiap satu pertanyaan adalah 5, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25.

Bobot untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : bobot 5
2. Puas (P) : bobot 4
3. Cukup Puas (CP) : bobot 3
4. Kurang Puas (TP) : bobot 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) : bobot 1

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$\text{skor} = \frac{\text{skoryangdicapai}}{\text{skormaksimal}} \times 100 \%$$

Menurut Arikunto (Aspuah, 2013) data yang terkumpul kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot. Dengan ketentuan sebagai berikut :

a) < 40 % dari skor maksimal: Pasien

sangat tidak puas

b) 40-55 % dari skor maksimal : Pasien tidak puas

c) 56-75 % dari skor maksimal : Pasien cukup puas

d) 76-85 % dari skor maksimal : Pasien puas

e) 86-100% dari skor maksimal: Pasien sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Usia	Jumlah Responden	Persentase
Remaja	17-25 tahun	17	17
Dewasa	26-45 tahun	69	69
Lansia awal	46-55 tahun	9	9
Lansia akhir	>55 tahun	5	5
Total		100	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu dengan rentang umur 17- 25 tahun (remaja) sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 69 orang dengan persentase 69%, umur 46-55 tahun

(lansia awal) sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, dan usia >55 tahun (lansia akhir) sebanyak 5 orang dengan persentase 5% total jumlah responden sebanyak 100 orang.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	66	66
Perempuan	34	34
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 66 orang dengan persentase 66% dan perempuan sebanyak 34 orang dengan persentase 34%.

sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, kemudian pendidikan SMP sebanyak 8 orang dengan persentase 8%. Pendidikan Sarjana sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, dan yang tidak memiliki pendidikan sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu jumlah responden terbanyak memiliki pendidikan SMA sebanyak 60 orang dengan persentase 60%, kemudian diikuti oleh pendidikan SD

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase (%)
Sarjana 1	6	6
SD	24	24
Sma	60	60
Smp	8	8
Tidak Sekolah	2	2
Total	100	100

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	persentase
Guru	4	4
pegawai	21	21
petani	62	62
wirasuasta	13	13
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu guru / dosen sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, buruh / tani sebanyak 62

orang dengan persentase 62%, Pegawai negeri sipil sebanyak 21 orang dengan persentase 21%, wiraswasta 13 orang dengan persentase 13%.

Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase (%)
sangat tidak puas	71	11,83
tidak puas	208	34,66
cukup puas	226	37,66
Puas	90	15
Sangat puas	5	0,83
Total	600	100%

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat tidak puas untuk dimensi kehandalan yaitu 71 jawaban sangat tidak puas dengan persentase 11,83%, kategori untuk tidak puas yaitu 208 jawaban tidak puas dengan persentase 33,66%, kategori untuk cukup puas yaitu 226 jawaban dengan persentase 37,66%, kategori puas yaitu dengan 90 jawaban puas dengan persentase 15%, dan dalam kategori sangat puas sebanyak 5 jawaban dengan persentase 0,83%.

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat tidak puas untuk dimensi ketanggapan yaitu 19 jawaban dengan persentase 4,75%, kategori untuk tidak puas yaitu 139 jawaban dengan persentase 34,75%, kategori untuk cukup puas yaitu 173 jawaban dengan persentase 43,25%, kategori untuk puas yaitu 66 jawaban dengan persentase 16,5%, dan kategori untuk sangat puas dengan yaitu 3 jawaban dengan persentase 0,75%.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Katagori	Jumlah jawaban	Persentase (%)
sangat tidak puas	19	4,75
tidak puas	139	34,75
cukup puas	173	43,25
Puas	66	16,5
Sangat puas	3	0,75
Total	400	100%

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

Katagori	Jumlah jawaban	Persentase (%)
sangat tidak puas	19	4,75
tidak puas	147	36,75
cukup puas	166	41,5
Puas	66	16,5
Sangat puas	2	0,5
Total	400	100%

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat tidak puas untuk dimensi empati yaitu 19 jawaban dengan persentase 4,75%, kategori untuk tidakpuas yaitu 147 jawaban dengan

persentase 36,75%, kategori untuk cukup puas yaitu 166 jawaban dengan persentase 41,5%. Kategori untuk puas yaitu 66 jawaban dengan persentase 16,5% kategori sangat puas yaitu 2 jawaban dengan persentase 0,5

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti langsung

Katagori	Jumlah jawaban	Persentase (%)
sangat tidak puas	33	6,6
tidak puas	160	32
cukup puas	219	43,8
Puas	86	17,2
Sangat puas	2	0,4
Total	600	100%

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat tidak puas untuk dimensi bukti langsung yaitu 33 jawaban dengan persentase 6,6%, kategori untuk tidak puas yaitu 160 jawaban dengan persentase 32%, kategori untuk cukup puas yaitu 219 jawaban dengan persentase 43,8%, kategori untuk puas yaitu 86 jawaban dengan persentase 17,2% kategori untuk sangat puas 2 jawaban dengan persentase 0,4%.

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi bukti fisik yaitu 23 jawaban dengan persentase 5,75%, kategori untuk tidak puas yaitu 130 jawaban dengan persentase 32,5%, kategori untuk cukup puas yaitu 194 jawaban dengan persentase 48,5%, untuk kategori puas yaitu 51 jawaban dengan persentase 12,75%, kategori untuk sangat puas 2 jawaban dengan persentase 0,5%

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi jaminan

Kategori	Jumlah jawaban	Persentase (%)
sangat tidak puas	23	5,75
tidak puas	130	32,5
cukup puas	194	48,5
Puas	51	12,75
Sangat puas	2	0,5
Total	400	100%

Tabel 10 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor maksimal	Persentase (%)	Kategori
Kehandalan	1550	2300	67,39	Cukup puas
Ketanggapan	1095	2300	47,60	Tidak puas
Empati	1085	2300	47,17	Tidak puas
Bukti langsung	1464	2300	63,65	Cukup puas
Jaminan	1079	2300	46,91	Tidak puas
Total	6273	11500	54,56	Tidak puas

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung, dan jaminan) adalah 54,56% dengan kategori tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi RSUD waru menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi kehandalan (67,39%), dimensi ketanggapan (47,60%), dimensi empati (47,17%), dimensi bukti langsung (63,65%), dan terakhir pada dimensi jaminan (46,91%). Sehingga didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang secara keseluruhan dari 5 dimensi sebesar 54,56% dengan klasifikasi kepuasan adalah tidak puas

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar

Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D) Bandung : ALFABETA, Cv

Azhar, azrul, 1996, Menjaga mutu Pelayanan Kesehatan Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

Megawati, A., Nosi, H. (2014). Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Gastritis Pada Pasien Yang Di Rawat Di RSUD Labuang Baji Makassar. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 4 Nomer 6 Tahun 2014 diakses 19 Desember



*Prosiding Seminar Nasional Diseminasi Penelitian Volume 3
Program Studi S1 Farmasi 2023
Universitas Bakti Tunas Husada
Tasikmalaya, 29 September 2023
p-ISSN: 2964-6154*
