

Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rs Pku Muhammadiyah Cepu

Dian Trisnawati¹, F.X. Sulistiyanto W.S.²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Yayasan Pharmasi Semarang
Email: fxsulistiyanto@gmail.com

ABSTRACT

Hospitals as public health services need to provide quality services. Patient satisfaction is a key indicator of health facility standards. The quality of pharmacy services that can be seen from patient satisfaction, with the existence of this study is expected to improve pharmaceutical services at PKU Muhammadiyah Hospital Cepu. This research is to find out the quality of service and the satisfaction of outpatients in PKU Muhammadiyah Cepu Hospital Pharmacy Installation. The study used a descriptive observational research with purposive sampling method in January - March 2020. Data were collected from 110 respondents using a questionnaire. The results of the 110 respondents get the most age categories 46-55 years, 29 respondents (26.36%). The most gender is female, 58 respondents (52.73%). The highest level of education is high school / vocational education with 61 respondents (55.45%) and other types of occupational categories, 28 respondents (25.45%). From the results of calculations and data analysis, on each indicator obtained the following percentages: 79.34% reliability, 77.95% responsiveness, 85.71% empathy, 79.77% tangibility and 80.98% guarantee. It was completed that the quality of service and satisfaction of outpatients in the Pharmacy Installation of PKU Muhammadiyah Cepu Hospital overall was 80.98% with a very satisfied satisfaction classification.

Keywords: service quality, satisfaction, outpatient care, Hospital

PENDAHULUAN

Menurut UU No.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan dalam bidang kesehatan meliputi peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien dan masyarakat secara optimal¹.

Pelayanan langsung dalam bidang kefarmasian kepada pasien yang bertanggung jawab berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Tujuan dari standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit

untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang irrasional².

Kualitas pelayanan farmasi yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari produk oriented menjadi patient oriented yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care* yaitu tenaga kefarmasian bertanggung jawab langsung pada pelayanan yang berhubungan dengan pengobatan pasien dengan tujuan mencapai hasil yang ditetapkan untuk peningkatan kualitas hidup pasien³.

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan. Kepuasan pelanggan

adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut⁴.

Dimensi yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi tampilan fisik (*tangible*) diperoleh nilai 89,25%, kehandalan petugas farmasi (*reliability*) diperoleh nilai 86,00%, jaminan (*assurance*) diperoleh nilai 81,69%, daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai 82,85%, dan empati (*empathy*) diperoleh nilai 80,46%⁵.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi⁶. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara persepsi layanan yang diterima dan harapan pelanggan untuk layanan yang ditemui dimana persepsi dan harapan adalah dua elemen utama dalam kualitas pelayanan⁷.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan suatu konsep yang abstrak, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan⁸.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatif ataupun kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Mengetahui harapan pasien maka perusahaan dapat mempersiapkan strategi dalam memperbaiki mutu pelayanan kesehatan yang sudah pasti mengarah pada kepuasan pasien⁹.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah gambaran kualitas pelayanan kefarmasian dan

kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purpose sampling* yaitu pasien rawat jalan, berusia antara 17-60 tahun dan bersedia menjadi responden.

Untuk menentukan jumlah sampel responden, perlu dihitung sampel (n) minimal dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
 - $Z(1-\alpha/2)$ = derajat kemaknaan 95% maka $Z=1,96$
 - P = probabilitas error dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,5
 - d = tingkat presisi/error yang digunakan 0,1
- Untuk tingkat kepercayaan 95%, berarti $Z=1,96$ maka:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel responden minimum yang harus diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96,04 responden, sedangkan pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah jumlah sampel minimum ditambah 10% jadi sebanyak 110 responden¹⁰.

Bahan dan alat yang digunakan adalah lembar kuesioner yang di berikan kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS

PKU Muhammadiyah Cepu pada bulan januari sampai maret 2020. Cara analisis menggunakan data deskriptif, kemudian dilakukan *skoring dan tabulating*.

Skoring yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu:

Tabel 1. Skor Tingkat Kepuasan Konsumen

Angka Indeks	Kategori
Sangat Puas	5
Puas	4
Netral	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing - masing indikator pertanyaan: (*reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy*) dengan menggunakan rumus:

$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Tabel 2. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Persentase
1	Sangat puas	81-100 %
2	Puas	61-80%
3	Cukup puas	41-60%
4	Kurang puas	21-40%
5	Tidak Puas	0-20%

HASIL

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden (N)	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
17 – 25	27	24,55
26 – 35	18	16,36
36 – 45	21	19,09
46 – 55	29	26,36
56 – 60	15	13,64
Total	110	100
Jenis Kelamin		
Laki – laki	52	47,27
Perempuan	58	52,73
Total	110	100
Jenjang Pendidikan		
SD	13	11,82
SMP	14	12,73
SMA/ SMK	61	55,45
D3	7	6,36
Perguruan Tinggi	15	13,64
Total	110	100
Jenis Pekerjaan		
Pelajar/	13	11,82
Mahasiswa	7	6,36
PNS/ TNI/POLRI	27	24,55
Pegawai Swasta	28	25,45
Wiraswasta/	35	31,82
Usahawan	110	100
Lainnya		
Total		

Karakteristik Responden pada tabel 3 menunjukkan bahwa hasil penelitian dari 110 responden berdasarkan usia di peroleh persentase tertinggi pada usia 46-55 tahun yaitu sejumlah 29 responden (26,36%) dan terendah pada usia 56-60 tahun sejumlah 15 responden (13,64%). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 58 responden (52,73%) sedangkan laki-laki 52 responden (47,27%). Berdasarkan jenjang

pendidikan persentase tertinggi adalah jenjang pendidikan SMA/ SMK yaitu 61 responden (55,45%) sedangkan terendah adalah Diploma 7 responden (6,36%). Berdasarkan pekerjaan persentase tertinggi yaitu pekerjaan lainnya yaitu 35 responden (31,82%) dan persentase terendah adalah PNS/TNI/POLRI yaitu 7 responden (6,36%). Pekerjaan lainnya disini meliputi petani, pensiunan, buruh bangunan dan ibu-ibu rumah tangga.

Tabel 4. Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	(%)	klasifikasi
1	Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	3491	4400	79,34	Puas
2	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3001	3850	77,95	Puas
3	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	2357	2750	85,71	Sangat puas
4	Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	1755	2200	79,77	Puas
5	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	1867	2200	84,86	Sangat puas
Jumlah		12471	15400	80,98	Sangat puas

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari semua dimensi diperoleh persentase tertinggi pada dimensi empati 85,71% (sangat puas) sedangkan persentase terendah pada dimensi ketanggapan 77,95% (puas).

PEMBAHASAN

Pengujian terhadap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan dengan penyebaran kuesioner tahap awal terhadap 30 orang responden yang merupakan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu. Uji validitas kuesioner digunakan untuk mengetahui butir pernyataan dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Apabila terdapat butir pernyataan yang tidak valid dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dihapus dari kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel¹¹.

Hasil karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan persentase tertinggi adalah jenjang pendidikan SMA/ SMK yaitu sejumlah 61 responden (55,45%) sedangkan terendah adalah Diploma sejumlah 7 responden (6,36%). Berdasarkan data penduduk tahun 2019 data pendidikan masyarakat Blora terbanyak adalah lulusan SMA sederajat, hal ini dikarenakan letak demografis kabupaten Blora yang berada di ujung paling timur Provinsi Jawa Tengah dan terbatasnya fasilitas pendidikan Akademi maupun Sekolah Tinggi serta aksesibilitas sarana prasarana transportasi yang sulit di jangkau penduduk kabupaten Blora untuk melanjutkan pendidikan lebih lanjut.

Hasil karakteristik berdasarkan pekerjaan persentase tertinggi yaitu pekerjaan lainnya yaitu sejumlah 35 responden (31,82%) dan persentase terendah adalah PNS/TNI/POLRI sejumlah 7 responden (6,36%). Dari data tersebut dapat di ketahui bahwa kebanyakan responden yang menebus obat adalah responden dengan pekerjaan lainnya meliputi petani, pensiunan, buruh bangunan dan ibu-ibu rumah tangga.

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan pasien dari 28 pernyataan diketahui nilai

tingkat kepuasan paling tinggi yaitu pada pernyataan nomor 19 Petugas Instalasi farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat dengan persentase 87,27 % sedangkan tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada pernyataan no 15 Adanya tanggapan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat dengan persentase 72,18% dengan klasifikasi puas.

Kualitas pelayanan kefarmasian di RS PKU Muhammadiyah Cepu sudah sangat baik. Hal ini di buktikan dengan nilai rata-rata kelima dimensi secara keseluruhan adalah 80,98% dengan klasifikasi sangat puas. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu pada bulan Januari – Maret 2020 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu berdasarkan skor rata-rata 5 dimensi secara keseluruhan adalah 80,98% dengan klasifikasi sangat puas.

Saran bagi Rumah Sakit adalah pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mendapat nilai paling rendah maka diharapkan adanya upaya nyata untuk meningkatkan pelayanan, memberikan fasilitas

tambahan yaitu tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/leaflet

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. UU RI momor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Jakarta. 2009;
2. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian. Peratur Menteri Kesehat Republik Indones Nomor 72 Tahun 2016. 2016;
3. Depkes RI. (2006). Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety). Jakarta: Direktorat Jendral Bina Farmasi Dan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI.(1)1. Depkes RI. Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety) Utamakan Keselamatan Pasien. Depkes RI. 2008.
4. FUZNA UE. Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Kesehat dinus. 2014;
5. Khoiriyah D. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Obat Puskesmas Kabupaten Jepara Pada Tahun 2017. Anal TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KAMAR OBAT PUSKESMAS KABUPATEN JEPARA TAHUN. 2018;
6. Kotler dan Keller. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks,. Jakarta. e – Jurnal Riset Manajemen. 2017.

7. Mosahab R, Mahamad O, Ramayah T. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty.pdf. Int Bus Res. 2010;
8. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality & Satisfaction. In: Edisi 4. 2011.
9. Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: ECG. 2007.
10. Lachenbruch PA, Lwanga SK, Lemeshow S. Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual. J Am Stat Assoc. 1991;
11. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 :Update PLS Regresi. Semarang. 2016;