

HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PROVINSI ACEH

Supartiningsih¹, Humairah²

^{1,2} Fakultas Farmasi dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sari Mutiara Indonesia
Email: ¹ningsih.ndy@gmail.com, ²humairahmaira97@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dengan tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pelayanan kefarmasian dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian dapat diukur dengan pemberian informasi obat. Kepuasan pasien adalah tolak ukur dari pelayanan kefarmasian agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dari survey pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh terdapat 8 orang yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya keluhan masyarakat tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, dan yang menjadi sampel adalah pasien rawat jalan dengan total sampel 64 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dari jumlah seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara accidental sampling. Penelitian ini dilakukan sampai memperoleh total sampel yaitu sebanyak 64 orang dengan cara membagikan 2 kuesioner yaitu kuesioner pelayanan kefarmasian dan kuesioner tingkat kepuasan pasien yang hasil penilitain di olah dengan menggunakan uji *chi-square*. Dan dapat disimpulkan bahwa hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh berada pada katagori puas dengan presentase 87,5%. Dan di harapkan kepada Rumah Sakit untuk tetap mempertahankan kualitas tingkat kepuasan yang telah dicapai guna untuk memperoleh kualitas kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kata Kunci : **Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan, Pasien**

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan “bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya”. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik sendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan

terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu cara untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya yaitu dengan meningkatkan pelayanan kefarmasian dalam bidang kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan

pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Menteri Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 90\%$ (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Rendahnya angka kepuasan pasien, berdampak terhadap perkembangan Rumah Sakit. Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Nurlaili tahun 2019 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Rumah Sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit tersebut.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai

karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (Permenkes, 2008).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Permenkes, 2014). Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah instalasi farmasi Rumah Sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan “instalasi Farmasi Rumah Sakit mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien, masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2014).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

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 (Permenkes, 2014).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan kefarmasian dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit ibu dan Anak provinsi Aceh yang merupakan Rumah Sakit tipe B khusus Ibu dan anak. Berdasarkan Permenkes no 43 tahun 2016 bahwa setiap warga negara Indonesia wajib mendapatkan standar pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan berdasarkan permenkes no 129 tahun 2008 kepuasan pasien harus di atas 90 %. Beberapa hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4% kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi

permasalahan Rumah Sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Berdasarkan survey awal terhadap 10 pasien di rumah sakit ibu dan anak provinsi aceh dengan metode wawancara didapatkan keluhan bahwa 8 orang pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit ibu dan anak provinsi Aceh seperti pengerjaan obat yang lama dan kurangnya pemberian informasi obat oleh petugas sehingga ada keluhan dari pasien, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian Rumah Sakit Ibu dan Anak provinsi Aceh sebanyak 64 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan mayoritas cukup dengan persentase 75% sebanyak 48 responden. Dan hasil penelitian dari tingkat kepuasan pasien mayoritas puas dengan presentase 87,5% sebanyak 56 responden.

Hasil tabulasi silang diperoleh hasil dari pelayanan kefarmasian mayoritas cukup

semuanya memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 48 responden (75%). Dari pelayanan kefarmasian kurang ada yang merasa puas sebanyak 3 responden (4.7%) dan tidak puas sebanyak 8 responden (12.5%).

Dari hasil uji chi-square diperoleh nilai P-Value =0.000 dimana nilai tersebut <0,05 yang berarti terdapat hubungan yang bermakna Hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung bertanggung jawab kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan waktu pelayanan.

Pemberian informasi obat yang diberikan merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang meliputi nama obat, indikasi obat, cara penyimpanan obat, efek samping obat, interaksi obat, aturan pakai, lama penggunaan, dan cara penggunaan obat. Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa tingkat pelayanan yang diberikan kepada pasien berada pada katagori cukup dengan jumlah 48 orang atau 75% terhadap 8 aspek dari pelayanan kefarmasian.

Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan 5 aspek pengukuran yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan. Setiap aspek berisi 4 pertanyaan, berdasarkan tabel

4.4 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien berapda pada katagori puas dengan frekuensi 56 orang atau setara dengan 87,5%.

Hubungan pelayanan kefarmasin dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh berada pada katagori puas dengan 56 reponden sebesar 87,5%.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh adalah Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh mayoritas cukup sebanyak 48 responden (75%). Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh mayoritas puas dengan sebanyak 56 responden (87,5%). Dan ada hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Provinsi Aceh dengan nilai p-value sebesar 0,00.

SARAN

Diharapkan bagi pasien untuk dapat memberikan kritikan maupun saran bagi Rumah Sakit terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit guna meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit.

REFERENSI

Departemen Kesehatan Rpublik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerja Kefarmasian*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Hulu, Victor Trismanjaya dan Taruli Rohana Sinaga. 2019. *Analisis Data Stasistik Parametric Aplikasi SSPS dan Statcal*. Medan. Yayasan Kita Menulis
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia Nomor 58 Tentang Stantar Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta.
- Kotler, P., Keller, KL. 2007. *Manajemen pemasaran*, jilid 1 edisi kedua belas, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, P., Keller, KL. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. jilid 2. Edisi kedua belas. PT. gelora aksara pratama, Jakarta.
- Moenir. A.S. 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta, 2010
- Nurlaili, 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Aceh.
- Nursalam. 2003. *Konsep & penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenpan RB no 14 tahun. 2017. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta; EGC.
- Rangkuti, F., 2003. *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roharjo, B., 2015. *Belajar Otodidak Framework Code Ingniter*. Bandung: Informatika
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsuni. A. 2006, *Ilmu Resep*. EGC. Jakarta.
- Yuniar, Y., Handayani, R.S. 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1), 39-48.