

Pengembangan Instrumen Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Development of the Instrument Patient Satisfaction for Pharmaceutical Services in Hospital

Dedy Almasdy¹, Yuliharsi² & Dila Deria Putri³

Keywords:
instrument development,
patient satisfaction,
hospital pharmacy,
clinical pharmacy.

Kata kunci:
pengembangan instrumen,
kepuasan pasien,
pelayanan kefarmasian,
farmasi rumah sakit.

ABSTRACT: Instrument to assessing patient satisfaction to hospital pharmacy services has developed. The instrument consists of two dimensions which are friendly explanation and managing therapy. The result of instrument developing are a instrument which have fair to good of the level of agreement ($\kappa = 0.53$), fair to good validity ($r > 0.632$) and good reliability (cronbach alpha = 0.97).

ABSTRAK: Telah dilakukan pengembangan instrumen untuk pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Instrumen terdiri atas dua dimensi yaitu penjelasan yang bersahabat (*friendly explanation*) dan pengelolaan terapi (*managing therapy*). Hasil pengembangan didapatkan suatu instrumen dengan tingkat kesepahaman yang cukup baik ($\kappa = 0.53$), valid ($r > 0,632$) dan reliabel (cronbach alpha = 0,97)

¹Fakultas Farmasi Universitas Andalas

²Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

³RSUD Pasaman Barat

Korespondensi:

Dedy Almasdy

(dedyalmasdy@gmail.com)

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (1). Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (2). Tingkat kepuasan pasien tersebut dapat diukur dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner sebagai alat ukurnya.

Berbagai instrumen telah dikembangkan dalam mengukur kepuasan pasien. Akan tetapi pasar (*market*) pada sektor perumahsakitannya mempunyai kekhususan tertentu dibandingkan dengan pasar pada sektor lainnya, yang dalam ekonomi, hal ini diistilahkan dengan pasar yang tidak alamiah (*unnatural market*). Dengan demikian konsumen rumah sakit mempunyai karakteristik yang berbeda dengan konsumen lain secara umum.

Mengatasi masalah tersebut Larson dkk telah mengembangkan suatu instrumen yang khusus digunakan untuk pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi, dengan menggunakan model ideal referent (3). Pengembangan instrumen ini dilakukan melalui 3 tahap, yaitu; fase I (Pretest) dengan jumlah responden 30 pasien di klinik Tucson Arizona, uji fase II dengan 350 pasien dan uji fase III dengan 519 pasien. Pada awalnya instrumen ini dikembangkan dari 55 atribut pertanyaan dalam 12 dimensi. Setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas mengerucut menjadi 44 pertanyaan dalam 10 dimensi

kepuasan pasien, diantaranya: penjelasan (*explanation*), perhatian (*consideration*), kemampuan teknis (*technical competence*), aspek keuangan (*financial aspects*), kemudahan akses (*accessibility*), keefektifan obat-obatan (*efficacy of medications*), ketersediaan obat-obat OTC (*OTC availability*), kualitas obat (*drug quality*), kepuasan umum (*general satisfaction*), dan keberlanjutan ke apotik (*continuity with the pharmacy*).

Selanjutnya instrumen ini pada tahun 2002 diperbarui dan divalidasi menjadi 20 atribut pertanyaan yang terdiri dari dua dimensi, yaitu *friendly explanation* dan *managing therapy* (4). Instrumen ini telah digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi diberbagai negara, antara lain; Nigeria (5), Brazil (6) dan Macedonia (6).

Di Indonesia, berbagai instrumen telah dikembangkan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit, demikian juga terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh instalasi farmasi rumah sakit. Akan tetapi pengembangan instrumen ini murni menggunakan pendekatan pengukuran kepuasan pelanggan secara umum. Sementara pasien rumah sakit mempunyai kekhususan tertentu dibandingkan pelanggan secara umum, sebagaimana yang telah disampaikan di atas. Berdasarkan hal di atas dikembangkan instrumen yang secara khusus akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rumah sakit di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Pengembangan instrumen dilakukan

Tabel 1. Variabel, indikator dan nomor pertanyaan pada instrumen untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi (Larson *et al*, 2002)

Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan
Kepuasan Pasien	1. Penjelasan yang bersahabat (<i>Friendly Explanation</i>)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
	1. Pengelolaan terapi (<i>Managing Theraphy</i>)	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

atas dasar instrumen yang telah dikembangkan oleh Larson dkk (4). Langkah pertama instrumen diterjemahkan kepada versi Bahasa Indonesia. Untuk menghindari bias budaya (*cross cultural issues*), ketepatan terjemahan instrumen kepada versi Bahasa Indonesia dievaluasi oleh dua orang ahli (*peer opinion*), selanjutnya tingkat kesepahaman antar kedua ahli tersebut dianalisis secara statistik (7). Penilaian terhadap tingkat kesesuaian para pakar didasarkan pada skala likert yang terdiri dari 5 kategori yaitu: (1) tidak sesuai, (2) kurang sesuai, (3) cukup sesuai, (4) sesuai, dan (5) sangat sesuai. Selanjutnya kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah isi dari butir pertanyaan dalam suatu kuesioner valid dan reliabel. Adapun variabel, indikator, dan nomor pertanyaan yang digunakan pada instrumen sebagaimana yang dinyatakan pada Tabel 1.

HASIL DAN DISKUSI

Table 2 memperlihatkan hasil penilaian para pakar terhadap instrumen versi Bahasa Indonesia dari instrumen yang telah dikembangkan oleh Larson dalam bentuk

tabel kontingensi.

Selanjutnya dilakukan penghitungan nilai kappa untuk menentukan tingkat kesesuaian antara para pakar. Dari hasil perhitungan, didapatkan nilai kappa statistik sebesar 0,53 dengan nilai persentase kesesuaian antara pakarnya sebesar 75%. Dengan demikian ada kesesuaian yang cukup (*fair to good*) antara nilai pengamatan kedua pakar dengan nilai perkiraan yang seharusnya diberikan ke dua pakar tersebut (8), sebagaimana yang dinyatakan pada Tabel 3.

Selanjutnya dilakukan uji validitas terhadap instrumen kepuasan pasien versi Bahasa Indonesia. Validitas instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran, dalam hal ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh suatu instalasi farmasi rumah sakit.

Penentuan tingkat signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *untuk degree of freedom*= $n-k$ dalam hal ini 10-2 atau df 8 pada pengujian

Tabel 2. Hasil penilaian pakar terhadap versi Bahasa Indonesia *instrument* Larson

Pakar I	Pakar II	Jumlah	Pakar I	Pakar II	Jumlah
1	1	0	3	4	3
1	2	0	3	5	0
1	3	0	4	1	0
1	4	0	4	2	0
1	5	0	4	3	0
2	1	0	4	4	3
2	2	0	4	5	0
2	3	0	5	1	0
2	4	0	5	2	2
2	5	0	5	3	0
3	1	0	5	4	0
3	2	0	5	5	12
3	3	0			

Tabel 3. Pedoman penentuan tingkat kesesuaian

Nilai Kappa	Kesesuaian
> 0,75	Baik (<i>excellent</i>)
0,4 - 0,75	Cukup (<i>fair so good</i>)
< 0,4	Buruk (<i>poor</i>)

Sumber: Singgih, 2008

Tabel 4. Hasil perhitungan analisis validitas dimensi penjelasan yang bersahabat (*Friendly Explanation*)

Nomor Instrumen	r-hitung	r-tabel	Keputusan
1	0,866	0,632	Valid
2	0,732	0,632	Valid
3	0,815	0,632	Valid
4	0,810	0,632	Valid
5	0,766	0,632	Valid
6	0,880	0,632	Valid
7	0,801	0,632	Valid
8	0,755	0,632	Valid
9	0,869	0,632	Valid
10	0,891	0,632	Valid
11	0,854	0,632	Valid

Tabel 5. Hasil perhitungan analisis validitas dimensi pengelolaan terapi *Managing Theraphy*

Nomor Instrumen	r-hitung	r-tabel	Keputusan
12	0,815	0,632	Valid
13	0,861	0,632	Valid
14	0,770	0,632	Valid
15	0,807	0,632	Valid
16	0,802	0,632	Valid
17	0,889	0,632	Valid
18	0,819	0,632	Valid
19	0,797	0,632	Valid
20	0,718	0,632	Valid

Tabel 6. Hasil perhitungan analisis reabilitas instrumen

No	Dimensi	Alpha Cronbach	Keputusan
1.	<i>Friendly explanation</i>	0,959	Reliabel
2.	<i>Managing therapy</i>	0,952	Reliabel
	Total	0,976	Reliabel

pengujian satu arah dengan alpha 0,05, sehingga didapat r tabel sebesar 0,632. Jika r hitung untuk r tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r tabel, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid (9). Dengan menggunakan bantuan SPSS for windows versi 16 diperoleh hasil sebagai Tabel 4 untuk dimensi penjelasan yang bersahabat (*Friendly Explanation*) dan Tabel 5 untuk dimensi pengelolaan terapi (*Managing Theraphy*).

Pengujian reabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten mengukur variabel-variabel yang akan diukur apabila dilakukan pengukuran yang berulang. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang

secara berulang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60 (9). Dari pengujian menggunakan SPSS for windows versi 16 diperoleh hasil yang tertera pada tabel 6.

KESIMPULAN

Pada pengembangan instrumen yang telah dilakukan didapatkan suatu instrumen pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dengan tingkat kesepakatan ahli yang cukup baik ($\kappa = 0.53$), valid ($r > 0.632$) dan reliabel (cronbach alpha 0.97).

DAFTAR PUSTAKA

1. Farris K, Kirking D. 1993. *Assessing the quality of pharmaceutical care: Application of the concepts of quality assessment from medical care*. Ann Pharmacother, 215-223.
2. Supranto, J. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. PT.Rineka Cipta: Jakarta.
3. Larson L, Mackeigan L. 1989. *Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services*. Med Care, 522-536.
4. Larson L, Rovers J, Mackeigan L. 2002. *Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of validated instrument*. J.Am. Pharm Assoc, 44-50.
5. Azuka C, Enato F, Obehi A. 2004. *Assessment of patient satisfaction with pharmaceutical services in a Nigerian teaching hospital*. The International *Journal of Pharmacy Practice*, 7-12.
6. Azeredo T, Maria A, Vena L, Angela E, Monica R. 2009. *User satisfaction with pharmacy services in the Brazilian National STD/AIDS Program: Validity and Reability Issue*. Cad Saude Publica, 1597-1609.
7. Zoran S, Bogdan V, Aleksandra K, Zorica N, Ljubica S. 2010. *Assessment of patient satisfaction with pharmaceutical community services in Republic Macedonia*. Macedonian Pharmaceutical Bulletin, 23-28.
8. Paul K, Gray C. 2008. *SPSS 15 Made Simple*. Psychology Press. New York.
9. Singgih S. *Panduan lengkap menguasai SPSS 16*. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2008.
10. Danang, S. 2010. *Uji Khi Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian* Edisi I. Graha Ilmu: Yogyakarta.