

TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN KEFARMASIAAN PASIEN RAWAT INAP DI INSTALASI FARMASI RSUD SYAMRABU BANGKALAN

Riska Mustika Dewi¹, Ika Sukma Chandraini²
^{1,2} Akademi Farmasi Yannas Husada Bangkalan
Email: ichariska635@gmail.com
2021.neng.iekha@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di RSUD Syamrabu Bangkalan. Penelitian dilakukan dengan secara kuantitatif yang bersifat prospektif menggunakan metode *survey* dengan memberikan kuesioner terhadap pasien rawat inap di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan. Jumlah responden yang dilibatkan sebanyak 30 responden. Setelah penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kehandalan (reability) 83% sangat puas, tingkat ketanggapan (responsiveness) 82% sangat puas, tingkat keyakinan (assurance) 84% sangat puas, tingkat empati 82% sangat puas, tingkat bukti langsung (tangible) 86% sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan, pelayanan, Derajat kesehatan.

ABSTRACT

Patient satisfaction depends on the quality of services provided. Users of hospital services, in this case patients, demand quality services not only regarding healing from physical illness or improving health status but also regarding satisfaction with attitudes, the availability of adequate infrastructure and a physical environment that can provide comfort. Knowing the level of satisfaction of inpatients with services at Syamrabu Bangkalan Hospital. The study was conducted quantitatively with a prospective nature using a survey method by providing questionnaires to inpatients at the Pharmacy Installation of Syamrabu Bangkalan Hospital. The number of respondents involved were 30 respondents. After the research it can be concluded that the level of reliability (reliability) 83% very satisfied, the level of responsiveness (responsiveness) 82% very satisfied, the level of assurance (assurance) 84% very satisfied, the level of empathy 82% very satisfied, the level of direct evidence (tangible) 86% very satisfied.

Keywords : Satisfaction, service, health status

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit berorientasi kepada pelayanan kesehatan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, Dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2014).

Pelayanan kefarmasian adalah 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 tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien

menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatan, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Jacobis, 2013). Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu penunjuk kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang tetap (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

RSUD Syamrabu Bangkalan pada tahun 2021 terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, instalasi radiologi dan instalasi gawat darurat (IGD). Pada bulan Agustus 2021 sampai September 2021 prosedur pelayanan kefarmasian di RSUD Syamrabu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar 56,67% dinilai baik. Pelayanan obat di instalasi farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar 42,22% dinilai baik. Kepuasan pasien di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan menurut sebagian besar responden yaitu sebesar 75,09% mempunyai kepuasan yang tergolong tinggi, hal

ini berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan di instalasi farmasi RSUD Syamrabu sudah sesuai dengan harapan pasien.

Pelayanan kesehatan dituntutkan untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu *tangibles, reliability, resvonsiveness, assurance, dan emphaty* (Fahriadi, 2007).

Penelitian ini dilakukan karena ingin meningkatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Syamrabu Bangkalan dan yang diharapkan dapat memberikan mutu pelayanan kefarmasian yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat prospektif menggunakan metode *survey* dengan memberikan kuesioner terhadap pasien rawat inap di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan yang sudah di bolehkan pulang oleh dokter. Penelitian ini menggunakan kuisoner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang analisis data meliputi (Citraningtyas, 2019):

Skala likert 5 poin

Penilaian	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

1. Scoring

Scoring adalah peberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif.

Dalam penelitian ini skor diberikan berdasarkan tingkatanjawaban yang di terima dariresponden.

2. Tabulating

Tabulating yaitu pengelompokan atas jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian di hitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang mempresentasikan jumlah yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* artinya sampel yang di ambil adalah seluruh subjek yang di amati dan memenuhi kriteria pemilihan sample. Jika jumlah populasi tidak diketahui (*infinite*) maka menggunakan rumus *lemeshow* (Sugiyono, 2013) yaitu:
Rumus : *lemeshow*

$$= \frac{(1 - 12)^2 (1 - n)}{2}$$

Keterangan :

= Besar Sampel

(1-12)= Nilai sebaran normal baku, besarnya disesuaikan Dengan tingkat kepercayaan tertentu (TK), TK 95% = 1,90.

= proporsi populasi 0,5

= penyimpangan 10% = 0,1

$$= \frac{(1 - 12)^2 (1 - n)}{2}$$

$$= \frac{(1,90)^2 (0,5)(1 - 0,5)}{0,1} = 90,04$$

Jadi, besar sampel minimal yang di perlukan adalah 90 orang. Pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- a. Inklusi
 1. Responden 17 tahun – 45 tahun.
 2. Responden dapat berkomunikasi dengan baik.
- b. Eksklusi
 1. Responden berumur <17 tahun dan >45 tahun.
 2. Pasien tidak bisa membaca dan menulis.
 3. Tidak bersedia menjadi responden.

ANALISA DATA

Pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, confidence, dan tangible*).

Menggunakan Rumus Sugiyono (2010).

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

Range Skala Tingkat Kepuasan

1.	Sangat puas	78-100%
2.	Puas	60-76%
3.	Cukup puas	30-58%
4.	Kurang puas	26-47%
5.	Tidak puas	0-25%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada kepuasan pasien yaitu dimensi kehandalan yang terdiri dari 4 item, ketanggapan yang terdiri dari 4 item, empati yang terdiri dari 3 item, keyakinan yang terdiri dari 3 item, bukti langsung yang terdiri dari 4. Dalam hal ini dimana angket diberikan kepada pasien rawat inap RSUD Syamrabu Bangkalan

sebanyak 30 responden, jumlah minimal uji coba kuisisioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Kemudian skor yang diperoleh dari angket tersebut di hitung dengan bantuan program *SPSS for windows 25*. Kriteria penilaian valid atau tidaknya pertanyaan pada kuesioner itu didasarkan pada perbandingan nilai V_{hitung} dengan V_{tabel} . Kaidah keputusannya Jika $V_{hitung} > V_{tabel}$, maka valid, Jika $V_{hitung} < V_{tabel}$ maka tidak valid. Untuk melihat apakah instrumen tersebut variabel atau tidak, digunakan *cronbach's alpha* dengan tingkat kepercayaan 95%. Jika $V_{alpha} >$ konstanta (0,6) maka instrumen yang digunakan variabel.

Pada tabel menunjukkan hasil uji reliabilitas pada semua variabel kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* (menggunakan program uji statistik) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing dimensi baik kinerja berada pada nilai $> 0,6$ yang artinya semua variabel dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2010)

Hasil Uji Reliabelitas Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	konstanta	Keterangan
Kehandalan	0.689	0.6	Reliabel
Ketanggapan	0.651	0.6	Reliabel
Keyakinan	0.795	0.6	Reliabel
Empati	0.693	0.6	Reliabel
Bukti Langsung	0.769	0.6	Reliabel

KARAKTERISTIK PASIEN

1. Jenis kelamin responden

No	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	40
2.	Perempuan	50
Total		90

2. Umur Responden

No	Umur	jumlah
1.	17-25 tahun	32
2.	26-35 tahun	31
3.	36-45 tahun	27
Total		90

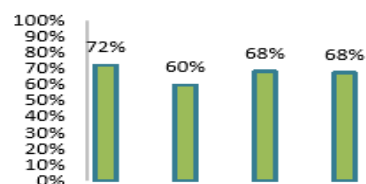
Pada tabel menurut jenis kelamin responden diketahui bahwa dari 90 orang pasien di ambil sebagai sampel saat rawat inap di RSUD Syamrabu Bangkalan, pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan penilaian atau tanggapan tentang kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu keluarga pasien yang berjenis perempuan lebih banyak yang menebus obat ke instalasi farmasi rawat inap RSUD Syamrabu Bangkalan, dengan jumlah laki-laki tingkat ketanggapan yang diberikan oleh petugas merasa puas dengan persentase sebesar 68%. Pada tabel menurut jenis kelamin responden diketahui bahwa dari 90 orang pasien di ambil sebagai sampel saat rawat inap di RSUD Syamrabu Bangkalan, pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan penilaian atau tanggapan tentang kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin yaitu keluarga pasien yang berjenis perempuan lebih banyak yang menebus obat ke instalasi farmasi rawat inap RSUD Syamrabu Bangkalan, dengan jumlah laki-laki sebanyak 40 orang dan perempuan sebanyak 50 orang. Pada tabel responden menurut umurnya diketahui bahwa dari 90

orang pasien yang diambil sebagai sampel saat rawat inap di RSUD Syamrabu Bangkalan pada saat di lakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan penilaian dan tanggapan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian berdasarkan umur adalah responden yang berumur 17-25 tahun yang lebih banyak berkunjung di RSUD dengan jumlah 32 orang, sedangkan pasien yang berumur 26-35 tahun berjumlah 31 orang, 36-45 tahun berjumlah 27 orang.

Tingkat Kepuasan Pasien

Pada dasarnya kepuasan pasien mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pasien atau keluarga pasien.

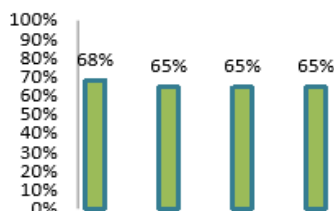
1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Keandalan (Reability) Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap variabel keandalan.



Pada indikator keandalan, keandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pada tabel diatas diketahui bahwa empat pertanyaan yang terbanyak adalah kecepatan pelayanan obat memperoleh poin 72% dengan kriteria puas, dapat dilihat pada skala likert tingkat kepuasan pasien.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Indikator Ketanggapan.

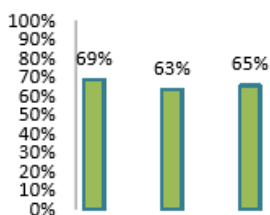
Berikut ini merupakan rekapitulasi tingkat kepuasan pasien terhadap variabel ketanggapan:



Pada indikator ketanggapan, ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya, pada gambar diatas diketahui bahwa tingkat ketanggapan yang diberikan oleh petugas merasa puas dengan persentase sebesar 68%.

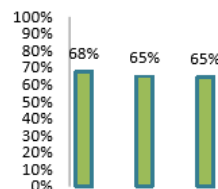
3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Indikator Keyakinan

Berikut ini merupakan rekapitulasi presentase tingkat kepuasan pasien terhadap variabel keyakinan.



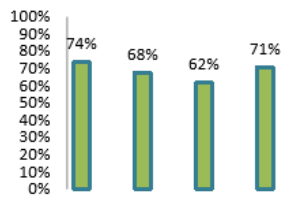
Indikator keyakinan adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan kepada pasien. Dalam gambar diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap keyakinan yang diberikan oleh petugas pada saat petugas menjawab pertanyaan keluarga pasien sampai dengan pengetahuan serta kemampuan petugas obat rawat inap dalam memberikan informasi obat kepada pasien di RSUD Syamrabu Bangkalan merasa puas dengan

persentase sebesar 69%. 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Indikator Empaty Berikut ini merupakan rekapitulasi persentase tingkat kepuasan pasien terhadap variabel empati.



Indikator empathy adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua keluarga pasien tanpa memandang status sosial pasien. Perhatian dan sikap yang diberikan petugas kepada keluarga pasien berhubungan dengan keramahan, keramahan yang diberikan petugas kepada keluarga pasien sangatlah penting hal ini dapat membuat keluarga pasien mau kembali untuk menggunakan jasa di RSUD Syamrabu Bangkalan, perlakuan yang baik juga dapat membuat keluarga pasien lebih taat dan mau mengikuti apa yang dijelaskan oleh petugas kefarmasian, secara otomatis indikator ini juga bisa mempengaruhi indikator yang lain. Pada gambar diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap empathy yang diberikan oleh petugas tentang perhatian petugas obat yang diberikan kepada keluarga pasien di RSUD Syamrabu Bangkalan merasa sangat puas dengan persentase sebesar 68% . 5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Langsung

Berikut ini merupakan rekapitulasi persentase tingkat kepuasan pasien terhadap bukti langsung.



Indikator (tangible) adalah berkaitan dengan kerapihan, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan. Pada gambar 4.7 diketahui bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap penampilan yang diberikan oleh petugas tentang kerapihan, kebersihan dan kenyamanan di RSUD Syamrabu Bangkalan merasa puas dengan persentase sebesar 74%. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berikut ini merupakan rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan pasien 5 indikator, yaitu :

Berdasarkan gambar di atas rata-rata hasil kepuasan keluarga pasien terbagi menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Dimana hasil kepuasan keluarga pasien di RSUD Syamrabu Bangkalan pada dimensi kehandalan memperoleh persentase 72%, dimensi ketanggapan memperoleh persentase 68%, dimensi keyakinan memperoleh persentase 69%, dimensi empati memperoleh persentase 68%, dimensi bukti langsung memperoleh persentase 74% dan dari 5 dimensi tersebut masuk dalam kategori puas (51%75%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Syamrabu Bangkalan dapat disimpulkan bahwa jumlah responden

menurut jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 40 dan perempuan sebanyak 50. Menurut usia responden yang terbanyak dalam penelitian ini adalah 32 responden (17 tahun - 25 tahun). Pada dimensi kehandalan memiliki tingkat kepuasan paling tinggi sebesar 72%, dimensi ketanggapan memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 68%, dimensi keyakinan memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 69%, dimensi empati memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 68%, dimensi bukti langsung memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 74%, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Syamrabu masuk dalam kriteria puas (51% - 75%).

DAFTAR PUSTAKA

- Citraningtyas, Gayatri. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS X Tahuna". *JMPF* Vol 10(1), 2020.
- Fahriadi, 2007. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di RS:Diantara Tuntutan Social Dan Industri Bisnis. <http://rsudraza.banjarkab.go.id/?pageid=11>. Diakses 1 Novemer 2021.
- Jacobis,Ronaldo. 2013. FaktorFaktor Kualitas Pelayanan

Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof.DR. R.D Kandou Manado. J.Emba. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.619-629.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Supriyanto dan Ernawati. 2010. "Pemasaran Industri Kesehatan. CV. Andi. Yogyakarta.

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Penerbit CV Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2013. Statistik Untuk Penelitian. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Sugiyono 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta