

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO KOTA MAKASSAR

1|Khaerani, 2|Gemy Nastity Handayani, 3|Herlinda Sukanto

Email Korespondensi : khaerani.mukhtar@uin-alauddin.ac.id

Jurusan Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar

Abstract : Patient satisfaction is an indicator of service quality, including in pharmaceutical services. This research about Evaluation of Patient Satisfaction (physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, and guarantee) of Pharmaceutical Services at Dr. Wahidin Sudirohusodo's Pharmacy Makassar period May-July 2017. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with pharmacy services at the outpatient pharmacy Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar and To find out how the pharmaceutical service system is implemented by Pharmacists or pharmacist assistants at the Pharmacy. This research is a non-experimental descriptive research and is processed in quantitative analytic using Surveys approach. The population is all outpatients in RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo for the period May-July 2017 and 100 subjects were obtained. Primary data were obtained through research instruments using a questionnaire, then analyzed by univariate and bivariate analysis. The results showed that based on statistical analysis, 57% of respondents said they were satisfied with the service and the rest were less satisfied. Pharmacy Service System implemented by Pharmacists and Pharmacist Assistants is already good and carrying out their duties according to applicable SOPs only needs to be improved because the analysis results use the Chi square formula $\chi^2 \text{ count} \geq \chi^2 \text{ tables}$ then H_0 is rejected meaning there is a significant difference between variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

Keywords : Satisfaction; Patient; Service; Pharmaceutical

Abstrak : Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan termasuk salah satunya dalam pelayanan kefarmasian. Penelitian ini mengenai Evaluasi Kepuasan Pasien (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan) terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar periode Mei- Juli 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh Apoteker atau asisten apoteker yang bertugas di Apotek. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental deskriptif dan diolah secara analitik kuantitatif dengan pendekatan *Surveys*. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo periode Mei- Juli 2017 dan Subjek yang diperoleh sebanyak 100 responden. Data primer diperoleh melalui instrumen penelitian dengan menggunakan angket, kemudian dianalisis dengan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis statistik diperoleh ada sebanyak 57 % responden menyatakan puas akan pelayanan dan selebihnya kurang puas. Sistem Pelayanan Kefarmasian yang di laksanakan oleh Apoteker dan Asisten Apoteker sudah baik dan menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku hanya saja perlu di tingkatkan karena hasil analisis menggunakan rumus Chi kuadrat $\chi^2 \text{ hitung} \geq \chi^2 \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak berarti ada perbedaan yang signifikan antara variable kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

Kata Kunci : Kepuasan; Pasien; Pelayanan; Kefarmasian

PENDAHULUAN

Setiap fasilitas yang melibatkan pelanggan memiliki aspek pelayanan. Pelayanan merupakan kunci suatu mutu untuk menjamin keberlangsungan penggunaan fasilitas. Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hal mendasar yang diperlukan bagi setiap orang. Oleh karena itu pihak yang memberikan pelayanan kesehatan, seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan lainnya perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Rumah sakit umum pusat Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar termasuk rumah sakit yang dikelola pemerintah dan dikategorikan sebagai rumah sakit rujukan regional berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan Nomor 540/Menkes/1994 sebagai rumah sakit kelas A dan sebagai rumah sakit pendidikan, serta rumah sakit rujukan tertinggi di kawasan Timur Indonesia. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sekaligus sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan serta tempat penelitian dan pengembangan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.



Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sutrisna, 2008).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan 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 (Republik Indonesia, 2016).

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek ke-farmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (Republik Indonesia, 2014). Apotek rawat jalan, bagian penting dalam sistem kompleks rumah sakit, memiliki efek langsung pada kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

Pada survey pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani oleh apotek RSWS cukup banyak. Banyaknya resep yang dilayani, membuat petugas apotek kewalahan dan lama dalam memberikan obat. Hal ini membuat banyak pasien mengeluh dan marah-marah kepada petugas apotek karena menunggu hingga berjam-jam. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penilaian terhadap pelayanan apotek rawat jalan RSUP Wahidin Sudorohusodo untuk mengetahui pelayanan apotek tersebut berdasarkan kepuasan pasien dari apoteker atau asisten apoteker yang bertugas pada pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Desain, tempat dan waktu

Penelitian ini termasuk penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terhadap. Penelitian ini dilaksanakan pada wilayah Apotek Rawat Jalan RSUP Wahidin Sudirohusodo Makassar. Penelitian ini dimulai dari survey pendahuluan pada bulan November 2016 hingga penelitian bulan Juli 2017.

Jumlah dan Cara Pengambilan Subjek

Penelitian ini menggunakan pendekatan Surveys dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke Apotek Rawat Jalan RSUP Wahidin Sudirohusodo Makassar. Subjek dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (total sampling) dengan teknik accidental sampling. Pengambilan subjek didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :
Kriteria Inklusi : Adapun syarat yang diperlukan adalah pasien yang ditemui sedang menebus obat di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Kriteria Eksklusi : Yang termasuk kriteria eksklusi seperti pasien yang sakit keras, dan Tidak bersedia menjadi responden

Untuk Penelitian Observasional terdapat berbagai rumus cara menentukan besar Subjek. Besar Subjek jika jumlah populasi tidak diketahui (infinite) maka menggunakan rumus: Lemeshow (Hidayat, 2007: 63).

$$n = (Z(1-\alpha/2)^2 P(1-P)) / d^2$$

Keterangan:

n = Besar Subjek

Z(1- α /2) = Nilai sebaran normal baku, besarnya disesuaikan dengan tingkat kepercayaan tertentu (TK), TK 95 % = 1,96.

P = Proporsi populasi 0,5

d = Penyimpangan 10 % = 0,1

$$n = (Z(1-\alpha/2)^2 P(1-P)) / d^2$$

$$n = ((1,96)^2 (0,5)(1-0,5)) / (0,1)^2 = 96,04$$

Jadi, besar Subjek minimal yang diperlukan adalah 96 orang

Pengolahan dan Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan persepsi pasien Apotek Rawat Jalan RSUP Wahidin Sudirohusodo Makassar terhadap kepuasan pasien dalam hal pelayanan kefarmasian yang diperoleh dari wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner.

Variabel bebas (Independen): Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Variabel terikat (Dependen) : Kepuasan Pasien

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Penilaian	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Validasi dan Realibilitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk suatu kuesioner dikatakan valid (sah) jika butir pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner tersebut. Jika uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan (Sugiyono, 2014).

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dikatakan handal jika cronbach alpha diatas 0,60 dan tidak handal jika cronbach alpha dibawah dari 0,60 (Sugiyono, 2014).

Untuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas dan realibilitasnya sehingga digunakan sebagai instrument penelitian. Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada tabel 1

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program

komputer SPSS (Statistical Product and Service). Langkah-langkah pengolahan data meliputi editing, coding, processing, cleaning, dan tabulating (Lapau, 2013).

2. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis bivariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di apotek Rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan analisis statistik uji Chi Square. Uji Chi kuadrat atau χ^2 dapat digunakan untuk mengestimasi atau mengevaluasi frekuensi yang diselidiki atau menganalisis hasil observasi untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan pada penelitian (Hidayat, 2007). Dengan rumus :

Mencari Frekuensi harapan (f_e) pada tiap sel dengan rumus:

$$f_e = ((\sum f_k - \sum f_b) / (\sum T))$$

Keterangan :

- f_e = Frekuensi yang diharapkan
- $\sum f_k$ = Jumlah frekuensi pada kolom
- $\sum f_b$ = Jumlah frekuensi pada baris
- $\sum T$ = Jumlah keseluruhan baris dan kolom

Mencari nilai Chi Kuadrat hitung dengan rumus:

$$\chi^2 = \sum ((f_o - f_e)^2) / f_e$$

Mencari nilai χ^2 tabel dengan rumus

$$dk = (k-1)(b-1)$$

Keterangan :

- k = Banyaknya Kolom
- b = Banyaknya Baris

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket
Kehandalan	0.794	8	Realibel
Ketanggapan	0,890	4	Realibel
Empati	0,704	3	Realibel
Jaminan	0,668	4	Realibel
Bukti Fisik	0,691	3	Realibel

Tabel 2. Penilaian Kuesioner

No	Pelayanan Kefarmasian	Frekuensi	%	N
1.	Kehandalan			
	Baik	66	66	100
	Kurang Baik	34	34	
2.	Ketanggapan			
	Baik	51	51	100
	Kurang Baik	49	49	
3.	Empati			
	Baik	66	66	100
	Kurang Baik	34	34	

		Jaminan		
4.	Baik	79	79	100
	Kurang Baik	21	21	
		Bukti Fisik		
5.	Baik	73	73	100
	Kurang Baik	27	27	
		Kepuasan Pasien		
6.	Puas	57	57	100
	Tidak Puas	43	43	

DISKUSI

Kehandalan, ketanggapan, Empati, Pengaruh bukti fisik dan jaminan merupakan item utama yang terdapat dalam kuesioner untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Apotek. Kehandalan terkait dengan keprofesionalan dalam melayani pasien. Ketanggapan terkait dengan respon Petugas Apotek dalam memberi layanan. Empati dapat diartikan dengan kepedulian pelayanan petugas Apotek termasuk salah satunya keramahan. Bukti fisik disini memberikan penegasan terhadap sebuah pelayanan serta jaminan akan keamanan untuk konsumen dalam hal ini pasien. Ke lima komponen ini menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan pasien.

Akumulasi penilaian kepuasan pasien terhadap layanan Apotek Rawat jalan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dapat dilihat pada tabel 2. Pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan Hasil Olah data terdapat 66 % responden merasa baik akan pelayanan Kefarmasian di Apotek sebaliknya ada 34 % merasa kurang baik. Berdasarkan hasil angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap kehandalan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan alasan minimnya penjelasan terkait informasi obat yang diberikan serta pelayanan yang lambat sehingga pasien lama menunggu. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kehandalan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar perlu memberikan pelayanan informasi obat secara lengkap dan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak terlalu lama untuk menunggu.

Pengaruh Ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan Hasil Olah data terdapat 51 % responden merasa baik akan pelayanan Kefarmasian di Apotek sebaliknya ada 49 % merasa kurang baik. Berdasarkan hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap ketanggapan dengan alasan petugas tidak segera menyiapkan obat ketika menerima resep. Dalam hal ini pasien tidak langsung diberikan obat karena setelah menerima resep. Para petugas Apotek akan memeriksa kelayakan resep terlebih dahulu sesuai SOP Rumah Sakit. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap ketanggapan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar perlu menambah jumlah pegawai. Agar resep yang masuk cepat terselesaikan.

Pengaruh Empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Berdasarkan hasil Olah data terdapat 66 % responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 34 % merasa kurang baik. Berdasarkan hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap empati Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan alasan terkadang petugas tidak memberikan penjelasan tentang obat kecuali pasien yang minta. Terkadang obat diserahkan begitu saja kepada pasien/keluarga pasien tanpa memberikan informasi tentang obat yang diserahkan kecuali pasien yang bertanya terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang antri membuat petugas hanya memberikan informasi obat untuk obat yang memang perlu di berikan informasi khususnya saja. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap Empati Apotek rawat jalan RSUP Dr.

Wahidin Sudirohusodo Makassar perlu membuka bagian pelayanan informasi obat tersendiri agar kesalahan informasi obat berkurang. Karena walaupun obat yang terlihat biasa masih banyak pasien yang salah dalam mengkonsumsinya berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien.

Pengaruh jaminan terhadap Kepuasan pasien Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan hasil olah data data terdapat 79 % responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 21 % merasa kurang baik. Berdasarkan hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap jaminan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dengan alasan obat yang diserahkan terkadang ada yang digantikan dengan obat lain (tidak sesuai dengan yang diresepkan dokter). Hal ini dikarenakan adanya aturan jumlah obat yang harus diberikan sesuai dengan formularium, aturan rumah sakit serta aturan BPJS yang sudah ditetapkan. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap Jaminan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar perlu di berikan informasi mengapa obatnya diganti atau jumlahnya dikurangi karena informasi obat yang di berikan pihak dokter berbeda dengan apa yang diterima pasien di Apotek. Sehingga tidak banyak pasien yang protes kenapa jumlah obatnya tidak sesuai.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan hasil Olah data terdapat 73 % responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 27 % merasa kurang baik. Berdasarkan hasil angket yang diisi oleh responden diketahui bahwa responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap bukti fisik Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan alasan memiliki papan nama Apotek dan nama APA (Apoteker Pengelola Apotek) yang kurang jelas, kurangnya kebersihan pada ruang tunggu dan toilet, serta obat yang kurang lengkap sesuai kebutuhan pasien. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap bukti fisik Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, perlu menjaga kebersihan gedung dan melengkapi obat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sehingga berdasarkan dari hasil distribusi kuesioner Kepada 100 responden yang dilaksanakan di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar ada sebanyak 57 % menyatakan puas dan selebihnya kurang puas. Untuk meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSWS Harapannya agar petugas apotek yang bertugas lebih berkomunikasi lagi dengan para pasien terkait obat. Jika kemungkinan obat diterima akan lama informasikan juga

KESIMPULAN

1. Dari hasil distribusi kuesioner Kepada 100 responden yang dilaksanakan di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar ada sebanyak 57 % menyatakan puas dan selebihnya kurang puas.
2. Sistem pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan oleh Apoteker atau asisten apoteker sudah baik dalam hal pemeriksaan resep, dispensing obat, Pemantauan terapi obat, Monitoring efek samping obat, hanya saja dalam hal pelayanan informasi obat dan konseling perlu di tingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Dan, Zhang. 2016. Information Technology and Quantitative Management (ITQM 2016) Outpatient pharmacy optimization using system simulation. China: Universitas Business School of Sichuan.
- Hidayat, A, Aziz Alimul. 2007. Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Lapau, B. 2013. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Depkes.

- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta,
- Sutrisna, et al. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.