

Kepuasan Pasien dalam Penebusan Resep Obat di Unit Farmasi RS X Surabaya

Patient Satisfaction in Prescription Redemption at the Pharmacy Unit of X Hospital Surabaya

Hermanto Wijaya¹, *Roberto A. Goenarso²

¹Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada

Correspondence*:

Address: STIKES Adi Husada, Jl. Kapasari No. 95, Surabaya | e-mail: roberto@adihusada.ac.id

Indexing

Keyword:

Pharmacy, Service Quality Satisfaction, Hospital

Abstract

Background: One of the main services in hospitals are the pharmacy department. Pharmaceutical services are expected to be carried out according to established standards, to provide excellent service to patients.

Aims: To determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction in the pharmaceutical installation of X Hospital Surabaya

Methods: Quantitative research with cross sectional study design. The inclusion criteria in this study were patients/patients' families, aged 20-65 years, and willing to fill out a complete questionnaire. The independent variable is the quality of pharmaceutical services at X Hospital, the dependent variable is patient satisfaction at the X Hospital pharmacy installation. The study population was all patients both inpatient and outpatient at X Hospital, with a minimum sample size of 53 people.

Results: Most of the respondents were female (60.38%), aged > 60 years (49.06%) with polyclinic visits mostly 3-4 times and most were college graduates (PT) (43.40%). There was a relationship between satisfaction of respondents with redemption process of drug prescriptions at the Pharmacy Unit of X Hospital Surabaya ($p = 0.000 (\alpha \leq 0.05)$ and $r = 0.498$). This shows that the respondents' expectations of the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy components were well fulfilled. Satisfaction from several of these dimensions indicates a good match between the quality of service at the X Hospital Pharmacy Unit and the level of patient satisfaction.

Conclusion: The quality of service at the Pharmacy Installation of X Hospital must be maintained and improved to provide satisfaction to the community. Accuracy in carrying out procedures and supported by the optimization of tangible components, reliability, responsiveness, assurance and empathy can certainly be a form of commitment in maintaining the quality of service in hospitals

Abstrak

Kata kunci:

Farmasi, Kepuasan Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

Latar Belakang: Pelayanan yang menunjang kesembuhan pasien di rumah sakit adalah bagian farmasi. Pelayanan farmasi yang diselenggarakan diharapkan dapat dilakukan sesuai standar yang ditetapkan, untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RS X Surabaya

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien, berusia 20-65 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap. Variabel bebas adalah kualitas layanan farmasi di RS X, variabel terikat adalah kepuasan pasien di instalasi farmasi RS X. Populasi penelitian adalah semua pasien baik rawat inap maupun rawat jalan di RS X, dengan jumlah sampel minimal sebanyak 53 orang

Hasil: Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan (60,38%), berusia > 60 tahun (49,06%) dengan kunjungan poli sebagian besar 3-4 kali dan hampir sebagian adalah lulusan perguruan tinggi (PT) (43,40%). Tingkat kepuasan responden dengan layanan penebusan resep obat di Unit Farmasi RS X Surabaya menunjukkan hasil ada hubungan yaitu $p = 0,000 (\alpha \leq 0,05)$ dan $r = 0,498$. Hal tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi responden terhadap komponen tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terpenuhi dengan baik. Kepuasan dari beberapa dimensi ini menunjukkan adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan di Unit Farmasi RS X yang baik dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan: Mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RS X harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Ketepatan dalam menjalankan prosedur dan ditunjang optimalisasi komponen tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy tentunya bisa menjadi wujud komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memilihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Siregar & Amalia, 2004). Sebuah rumah sakit tidak hanya menyediakan jasa layanan dokter namun juga harus menyediakan obat yang mujarab untuk kesembuhan pasien. Salah satu unit pelayanan di dalam rumah sakit yang memiliki peran penting dalam kesembuhan pasien adalah unit farmasi.

Pelayanan unit farmasi di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan sevara keseluruhan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pasien, penyediaan obat dan pelayanan farmasi klinik yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Instalasi farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan farmasi di rumah sakit dan merupakan salah satu pusat pendapatan utama dalam pengelolaan rumah sakit, karena sebagian besar pengelolaan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi. Seperti obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis pakai, alat kedokteran dan gas medik (Wahyuni et al., 2022).

berdasarkan Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009. Unit Farmasi berfungsi ganda yaitu sebagai unit pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan masyarakat. Disisi lain Unit Farmasi sebagai unit bisnis berfungsi memperoleh keuntungan (Cecilia, 2012).Pelayanan farmasi yang diselenggarakan diharapkan dapat dilakukan sesuai standar yang ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing perusahaan dengan melakukan upaya perbaikan mutu produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan yang dilakukan secara kontinyu. Oleh karena itu dibutuhkan strategi kerja di bidang pemasaran yang berfokus pada pelanggan, menjamin kepuasan, adanya kerjasama tim termasuk pemberdayaan pegawai (Fandy, 2007). Kepuasan pasien yaitu sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapannya. kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien (Zuzana & Eva, 2022). Kepuasan mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama apabila membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan (Kotler, 2008). Semakin majunya perkembangan jaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi. Pelayanan yang berkualitas menurut Tjiptono (2004), adalah faktor yang utama agar dapat bersaing dalam meraih pasar konsumen. Pelayanan yang berkualitas yang diterima konsumen akan menyebabkan pasien meraa puas

dan akan mendorong pasien untuk kembali apabila membutuhkan pelayanan kembali di masa yang akan datang dan juga bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Tujuan penelitian ini adalah melihat kualitas Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RS X Surabaya

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional dan instrumen penelitian berupa kuisioner yang telah divalidasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas farmasi dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RS X Surabaya. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah mereka yang merupakan pasien/keluarga pasien, berusia 20-65 tahun, dan bersedia untuk menjawab kuesioner dengan lengkap. Variabel bebas adalah kualitas layanan farmasi di RS X, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien di instalasi farmasi RS X. Kepuasan diukur dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* antara lain, kejelasan alur pelayanan; kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu; penampilan petugas; dan fasilitas di ruang tunggu. Dimensi *reability* antara lain kecepatan pelayanan; waktu tunggu obat;

penjelasan inforamsi obat oleh petugas; dan konsultasi gratis untuk pasien. Dimensi *responsiveness* antara lain ketanggapan pada komplain; pelayanan petugas; kecepatan penyediaan obat; serta ketrampilan dan kecakapan petugas. Dimensi *assurance* terdiri dari ketelitian petugas; ketelitian petugas sebelum memberikan obat; pencantuman expired date; kondisi kemasan dan kondisi obat; serta pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat. Dimensi *emphaty* antara lain keramahan petugas; tidak membedakan kelas pasien; perhatian petugas; dan petugas memahami kebutuhan pasien. Populasi penelitian adalah semua pasien baik rawat inap maupun rawat jalan di RS X, dan dari hasil perhitungan didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 53 orang.

Data penelitian menggunakan data primer. Data primer didapatkan melalui hasil kuesioner yang telah dibagikan. Hasil penelitian dianalisis menggunakan tabel distribusi frekuensi dan uji korelasi dari spearman.

Hasil dan Pembahasan

Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 32 responden (60,38%), hal tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih memilih untuk menebus obat di unit farmasi RS seperti tabel 1 dibawah ini. Cenderungnya perempuan lebih sabar dalam menunggu hingga obat siap oleh unit farmasi. Dilihat dari kondisi fisik, perempuan mengalami masa menopause dimana kondisi ini menyebabkan semakin meningkatkan resiko penyakit kardiovaskuler dibandingkan laki-laki (Setiawan et al., 2022).

Tabel 1. Data Demografi Responden

karakteristik responden	f	%
Jenis Kelamin		
laki-laki	21	39,62
perempuan	32	60,38
umur		
11-20 tahun	5	9,43
21-30 tahun	3	5,66
31-40 tahun	11	20,75
41-50 tahun	6	11,32
51-60 tahun	2	3,77
>60 tahun	26	49,06
Pendidikan		
SD/ Sederajat	6	11,32
SMP/ Sederajat	9	16,98
SMA/ Sederajat	15	28,30
PT (D3/D4/S1/dst)	23	43,40
Pekerjaan		
PNS/POLRI/TNI	15	28,30
Wiraswasta	20	37,74
Pegawai/Karyawan Swasta	10	18,87
Petani/ Buruh	0	0,00
Lainnya	8	15,09
Frekuensi Kunjungan		
1-2 kali	5	9,43
3-4 kali	27	50,94

>5 kali	21	39,62
Total	53	100,00

Usia responden hampir sebagian adalah lansia (>60 tahun) yaitu 26 responden (49,06%), lansia merupakan pengunjung terbanyak dari poli rawat jalan di RS X. Responden tersebut menjadi pelanggan setia di poli rawat jalan mengikuti dokter spesialis yang merawatnya selama ini terlihat pada frekuensi jumlah kunjungan poli sebagian besar 3-4 kali yaitu 27 responden (50,94%). Hal ini sejalan dengan penelitian Fadilah (2020) dimana lansia cenderung menebus resep di unit farmasi RS karena terbatas pada mobilitas dan enggan untuk mencari Unit Farmasi alternatif di luar RS.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden menunjukkan hampir sebagian adalah lulusan perguruan tinggi (PT) yaitu 23 (43,40%). Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin paham prosedur tentang alur penebusan obat di unit farmasi. Responden memahami bahwa tidak perlu mencari Unit Farmasi alternatif dikarenakan resep yang ditulis oleh dokter rawat jalan telah sesuai dengan keluhan saat periksa, sesuai sediaan di unit farmasi dan telah mengetahui HET obat sudah disesuaikan bahkan lebih murah daripada Unit Farmasi disekitar. Orang yang memiliki pendidikan tinggi cenderung akan lebih aktif mencari informasi terutama tentang masalah kesehatan. Apabila menemui atau mengalami masalah kesehatan maka akan segera bertindak untuk mengatasinya dengan memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (Fadhilah et al., 2020).

Tabel 2. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan farmasi

Kualitas Pelayanan Farmasi	Distribusi	
	N	%
Baik	20	37,7
Tidak Baik	33	62,3
Total	53	100

Tabel 3. Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien

Kuesioner Pasien	Distribusi	
	N	%
Puas	31	58,5
Tidak Puas	22	41,5
Total	53	100

Tabel 4. Hasil Kuesioner Pasien

Kualitas Pelayanan	Puas		Tidak Puas		Total (%)
	n	%	n	%	
<i>Tangibles</i>	16	30,18	37	69,82	53 (100)
<i>Reability</i>	29	54,71	24	45,29	53 (100)
<i>Responsiveness</i>	39	73,58	14	26,42	53 (100)
<i>Assurance</i>	31	58,49	22	41,51	53 (100)
<i>Empathy</i>	36	67,92	17	32,07	53 (100)

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total	p (r)		
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%				

Baik	18	90	2	10	20 (37,7)	
Tidak Baik	13	39,4	20	60,6	33 (62,3)	0,000
Total	31	58,5	22	41,5	53 (100)	(0,498)

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden dengan penebusan resep obat di Unit Farmasi RS X Surabaya menunjukkan hasil ada hubungan yaitu $p = 0,000$ ($\alpha \leq 0,05$) dan $r = 0,498$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan responden akan penebusan obat di Unit Farmasi RS X terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi seluruh responden dimana komponen tingkat kepuasan yaitu *reliability, responsiveness, assurance dan empathy* telah mencapai tingkat puas. Responden yang akhirnya memilih menebus obat di Unit Farmasi RS X Surabaya juga dipengaruhi kesesuaian HET obat dibandingkan dengan Unit Farmasi alternatif di luar RS lainnya. Kesesuaian pelayanan tersebut telah mewakili dimensi reliability. Responden juga menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan petugas yang tanggap dan memberikan penjelasan dengan tepat sehingga responden sangat terbantu dengan respon dari petugas tersebut. Ketepatan dan respon petugas yang cepat menunjukkan dimensi responsiveness yang baik dalam komponen kepuasan pelanggan. Dalam dimensi assurance, terdapat 4 hal yang memengaruhi, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan di unit farmasi yang bersangkutan, responden menyampaikan bahwa terdapat kesesuaian dimensi assurance pada unit farmasi RS X sehingga muncul tingkat puas. Sedangkan dimensi empathy ditunjukkan dengan kedulian petugas dan kemampuan komunikasinya saat melayani pelanggan. Dari hasil menunjukkan seluruh responden, petugas telah menunjukkan rasa empati dan kemampuan komunikasi secara efektif saat memberikan pelayanan. Kepuasan dari beberapa dimensi ini menunjukkan bahwa memang ada kesesuaian antara kualitas pelayanan di Unit Farmasi RS X yang baik dengan tingkat kepuasan atas pelayanannya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Fadhilah (2020) dimana terbukti bahwa kualitas pelayanan yang baik maka pasien akan menyatakan puas, namun tentunya harus didukung dengan beberapa perbaikan baik itu dari segi *man, method, marketing, material, and money*.

Unit farmasi merupakan bagian penting di sebuah rumah sakit. Tentunya rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan pada klien sebaik mungkin dengan menjamin kualitas diberbagai unit pelayanan di dalam rumah sakit (Kunaedi, 2022). Mutu pelayanan harus ditingkatkan dan diakreditasi setiap saat untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat (Maulina & Supriyanto, 2014). Ketepatan dalam menjalankan prosedur dan ditunjang dengan pendokumentasian tentunya bisa menjadi wujud kelengkapan dan komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit (Zuzana & Eva, 2022).

Kesimpulan dan Saran

Terdapat hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit X. Sebanyak 33 (62,3%) orang menilai kualitas pelayanan di rumah sakit X masih tidak baik. Hal ini menunjukkan lebih dari 50% pasien menganggap kualitas pelayanan masih kurang. Adapun saran di penelitian ini adalah manajemen rumah sakit agar menghitung kembali harga obat, melatih Kembali petugas yang memberikan pelayanan di unit farmasi agar lebih tanggap, serta bagi masyarakat rajin memberikan masukan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan farmasi kepada pasien.

References

Cecilia. (2012). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, dan Leverage Operasi terhadap Perataan Laba pada Perusahaan Manufaktur di Bei. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*

Widya Mandala, 1(4), 101–106. <https://doi.org/10.33508/jima.v1i4.255>

Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal; Vol 4, No 2 (2020): Edu Masda Journal Volume 4 Nomor 2DO - 10.52118/Edumasda.V4i2.103*

<http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda/article/view/103/139>

Fandy, T. (2007). Strategi Pemasaran, edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kotler, P. (2008). *Marketing Manajemen*. Prentice-hall.

Kunaedi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2).

Maulina, N. A., & Supriyanto, S. (2014). Promotion Effects dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pasien Ruang Sakinah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 108–119.

Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan*. 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>

Siregar, C. J. P., & Amalia, L. (2004). Farmasi Rumah Sakit teori dan penerapan. Jakarta: EGC, 14.

Wahyuni, A., Raihana, R., & Amalia, A. (2022). Kesesuaian Penyimpanan Perbekalan Farmasi Di Gudang Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 5(1 SE-), 16–24. <https://doi.org/10.36387/jifi.v5i1.890>

Zuzana, & Eva, G. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi. *FARMASI-QU Jurnal Kefarmasian*, 9(1), 45–53.