

KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MILITER CIMAHI

Susi Afrianti Rahayu*, Mei Ribut khoiriwati

Program Studi D3 Farmasi, Akademi Farmasi Bumi Siliwangi

Jl. Rancabolang No. 48 B Margahayu Raya Bandung 40286

*susiafiantirahayu@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan bagi masyarakat yang mempunyai tanggung jawab sebagai penyedia atau pemberi pelayanan yang bermutu kepada pasien, salah satunya pelayanan yang dilaksanakan di Instalasi farmasi Rumah sakit Militer Cimahi yaitu pelayanan Pemberian Informasi Obat guna menjamin efektifitas, keamanan dan efisiensi penggunaan obat, dalam rangka meningkatkan penggunaan obat secara rasional. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dirawat jalan poli jantung terhadap kualitas pemberian informasi obat yang diberikan, faktor yang menjadi kepuasan pasien dan faktor penyebab ketidakpuasan pasien di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Militer di Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan berdasarkan 5 (lima) aspek penilaian yaitu : ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan melaksanakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program pengolahan data *Statistical Package For the Social Sciences* (SPSS) sehingga mendapatkan hasil 69 (71,9%) menyatakan puas dengan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dan sebagian kecil 27 (28,1%) menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Instalasi Farmasi rawat jalan.

ABSTRACT

The hospital is a health facility for people who have responsibility as a provider or service provider quality to the patient, one of the services implemented in pharmacy Installation Cimahi Military Hospital is a service of Drug Information Provision to ensure the effectiveness, safety and efficiency of drug use, Increase rational use of drugs. This research was conducted to find out the picture of patient's satisfaction level treated Poly Cardiac on the quality of the given drug information, the factors that became patient satisfaction and the cause of the patient's dissatisfaction in the Outpatient Pharmacy Installation of Military Hospital in Cimahi. This study uses descriptive method based on 5 (five) aspects of the assessment, namely: responsiveness, reliability, assurance, empathy and direct evidence by executing validity and reliability test using Statistical Package For Social Sciences (SPSS) 71.9%) expressed satisfaction with the provision of drug information in the Outpatient Pharmacy Installation and a minority of 27 (28.1%) expressed dissatisfaction with the provision of drug information provided by the officer.

Keyword : Patient satisfaction, Outpatient pharmacy installation.

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi obat serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien rawat jalan adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian. Faktor penting untuk memenuhi kebutuhan perbekalan farmasi pasien rawat jalan adalah pendistribusian obat. Tujuan utama distribusi obat adalah tersedianya perbekalan farmasi di unit-unit pelayanan tepat waktu, tepat jenis dan tepat jumlah (Permenkes, 2014). Informasi obat adalah keterangan mengenai obat, terutama yang dapat mendukung tercapainya tujuan pengobatan (terapi) yang tepat, rasional, efisien dan aman dalam penggunaan obat, Informasi mengenai obat terutama obat-obat baru saat ini sangat banyak membanjiri profesi medik dan jumlah maupun isinya terus berkembang setiap waktu. Salah satu penyedia atau pemberi layanan kesehatan Menurut undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat terutama rumah sakit milik pemerintah harus dapat menjadi sarana kesehatan bagi masyarakat (Pohan, 2007). IFRS adalah suatu departemen, unit atau bagian di suatu rumah sakit di bawah pimpinan seorang apoteker dan di bantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi syarat peraturan perundang – undangan yang berlaku dan kompeten secara professional. Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit militer Cimahi telah melaksanakan pelayanan kesehatan pemberian informasi obat pasien poli jantung dengan tujuan untuk menunjang penggunaan obat secara rasional. Dari pemberian informasi obat yang telah diselenggarakan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan, pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan

kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2004). Selama dan setelah konsumsi serta pemakaian produk atau jasa, konsumen mengembangkan rasa puas atau tidak puas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi unit rawat jalan Rumah Sakit Militer Cimahi periode Februari- Maret 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poli jantung maupun pengantarnya yang mengambil/ menebus obat di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Militer di Cimahi periode Februari - Maret 2017 sebanyak 2733 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh populasi. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus besaran sampel (*simple size*) yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

dimana :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan (0,01).

(Notoatmodjo, 2012). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kefarmasian meliputi ketanggapan, kehandalan, kepedulian, jaminan, bukti langsung. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Militer Cimahi.

HASIL PENELITIAN

Setelah melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Militer Di Cimahi”. Hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti berjumlah 96 orang, dengan waktu pengumpulan dan pengolahan data pada bulan April 2017.

Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan Poli Jantung			Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer Di Cimahi		
No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)		
1	Jenis Kelamin				
	Perempuan	49	51,0		
	Laki-laki	47	49,0		
2	Usia			Kepuasan Responden	F
	20 - 40 tahun	7	7,3	Tidak Puas	Percent
	40 – 60 tahun	47	49,0		
	61 - 70 tahun	42	43,8		
3	Pendidikan			Puas	
	Rendah (SD)	35	36,5	Total	
	Menengah (SMP-SMA)	60	62,5		
	Tinggi (Perguruan Tinggi)	1	1,0		

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang (51,0%). Sebagian besar responden berusia 41-60 tahun yaitu sebanyak 47 orang (49,0%) dan tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah SMP-SMA yaitu sebanyak 60 orang (62,5%).

Gambaran Kepuasan Responden Di Poli Jantung Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Militer Di Cimahi.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien 69 (71,9%) menyatakan puas dengan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dan sebagian kecil 27 (28,1%) menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (71,9%) menyatakan puas dengan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan terbukti pada pertanyaan no.1 (Informasi tentang nama obat), no.2 (Informasi tentang dosis obat) , no.3 (Informasi tentang cara pemakaian obat),

no.7 (Petugas cepat dan tanggap melayani pasien), no.8 (Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham), no.11 (Informasi obat yang diberikan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan), no.14 (Petugas memakai pakaian yang rapi), no.17 (Petugas bersikap ramah serta sopan dalam PIO), no.18 (Petugas menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien), no.20 (Ruangan pelayanan informasi obat nyaman). Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian kecil sampel 27 (28,1%) menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Terdapat pada pertanyaan no.4 (Petugas memberi informasi tentang cara simpan), no.5 (Petugas memberi informasi tentang efek samping), no.6 (Petugas memberi informasi tentang pantangan), no.9 (Petugas memberi peragaan obat), no.10 (Petugas memberi solusi atas keluhan), no.12 (Petugas memiliki kemampuan untuk PIO), no. 13 (tentang

jaminan ketersediaan obat), no.15 (petugas memakai tanda pengenal), no.16 (PIO diberikan pada pasien tanpa meminta), no.19 (Tersedia ruangan khusus PIO), no.21 (Petugas menulis aturan pakai yg sudah dimengerti), no.22 (Petugas selalu ada ditempat).

KESIMPULAN

1. Gambaran kepuasan pasien poli jantung yaitu sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Terbukti pada hasil analisis dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti sebanyak 96 koresponden menyatakan 69 (71,9%) menyatakan puas dan sebagian kecil 27 (28,1%) menyatakan tidak puas terhadap pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

2. Penyebab terbesar kepuasan pasien pelayanan pemberian informasi obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer di Cimahi Sebagian menyatakan puas 69 (71,9%) terbukti pada item pertanyaan no.20 yaitu Ruang pelayanan

informasi obat nyaman. karena ruangan yang dirasakan pasien cukup besar dengan tata ruang yang baik sehingga hal ini mempengaruhi kenyamanan terhadap penerimaan pemberian informasi obat.

3. Penyebab ketidakpuasan pelayanan pemberian informasi obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer di Cimahi Sebagian kecil yaitu 27 (28,1%) menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat terbukti pada item pertanyaan no.10 yaitu (Petugas memberi solusi atas keluhan), hal ini dikarenakan petugas kurang memahami dalam memberikan solusi terhadap keluhan pasien dikarenakan keterbatasan pengetahuan petugas terhadap patologi penyakit jantung karena yang lebih berwenang adalah dokter maupun petugas dari poli penyakit jantung.

SARAN

Diharapkan pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Militer di Cimahi khususnya pihak dapat fokus pada perbaikan mutu pelayanan kefarmasian, serta menjadikan prioritas

utama permasalahan yang penting bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anief, Moh. 2001. Manajemen Farmasi. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.

<https://www.N.Sari/researchgate/net>
Januari 2008. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pemberian informasi obat instalasi farmasi rumah sakit.

Irawan .(2003). Pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan. program pasca sarjana UNHAS.

Kementrian Kesehatan RI Pusat Data dan Informasi 15 Nopember 2014.

Notoatmojo, S. (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : Rineka cipta

Parasuraman A, Zeithaml VA& BerryLL.1988. SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Corsumer Perceptions of Service Quality.JRetailing.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 35 Tahun 2014 tentang standar pelayanan Kefarmasian.

Pusat Data dan Statistik Pendidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI Tahun 2014. Modul pembelajaran SPSS(*statistical package for the social Sciences*).

Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 tentang pekejan kefarmasian (Lembaran Negara RI tahun 009 N0.

- 124 tambahan lembaran Negara RI No. 044).
- Pudjaningsih, dkk.2006. Pengembangan indicator Efisiensi Pengelolaan Obat di farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Logika*. Vol.3 No.1 Hal 16-25.
- Pohan, I.S. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. hal 143-144. 156. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Riyanto,A. 2009. Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Santoso,L. 1997. Pengantar Entomologi Kesehatan Masyarakat. Jilid II. Semarang : Bagian Epirop FKM. UNDIP.
- Siregar, C.J.P & Amalia, L. 2003. Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan, Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta. 32. 40.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 80-81.85.142. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Soesilo. 1955. Farmakope Indonesia. Edisi IV. 85. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Undang-undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan terdapat Hak Konsumen pasal 5 ayat 1. 2. 3.
- Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Widayati,S. dan Zairina, N. 1996. Peran Farmasis Dalam Pelayanan Informasi Obat Untuk Pasien Melalui Konseling. Prosiding Konggres Ilmiah XI ISFI3-6 Juli 1996 Jawa Tengah.
- Website Team RSU Haji Surabaya. 22 Oktober 2014.