

PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN INSTALASI FARMASI UNTUK PASIEN TUBERKULOSIS SALAH SATU RUMAH SAKIT DI BANDUNG

Safitri Yuniasih, Ranpal Singh, Angga Prawira Kautsar

Fakultas Farmasi Universitas Padjadjaran

Bandung, Indonesia

pitengteng@gmail.com; angga.prawira@unpad.ac.id

ABSTRAK

Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama di mana lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu kasus yang banyak terjadi di Rumah Sakit adalah infeksi tuberculosis. Lamanya pengobatan TB menyebabkan rentannya pasien mengalami ketidaknyamanan dalam pengobatannya. Sebagai penyedia jasa layanan di rumah sakit, IFRS dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memperoleh kepuasan dari pasien dalam jangka waktu pengobatan yang panjang tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelayanan di instalasi farmasi untuk pasien TB di salah satu rumah sakit di Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain potong lintang *non-experimental* dengan menyebarkan kuesioner kuesioner kepada pasien TBC di salah satu Rumah Sakit di Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, bahwa kriteria dimensi empati adalah netral dengan skor 368,3, dimensi jaminan adalah netral dengan skor 368,7, dimensi berwujud adalah puas dengan skor 378,5, dimensi keandalan adalah netral dengan skor 370,8, dan dimensi ketanggapan adalah netral dengan skor 370,4.

Kata Kunci: IFRS, Tuberkulosis, Kepuasan Pasien, Kuesioner

ABSTRACT

Hospital Pharmacy is one of the main income centers where over 90% of health services are in hospitals. One of the most common cases in hospitals is tuberculosis infection. The duration of TB treatment causes the vulnerability of patients experiencing discomfort in their treatment. As a provider of hospital services, IFRS is required to provide the best service to get patient satisfaction within the long treatment period. The purpose of this study was to measure the satisfaction of service in pharmacy installations for TB patients in one hospital in Bandung. This research was conducted by using quantitative method with nonexperimental cross-sectional design using research tool that questionnaires were distributed to TB patients in one of Hospital in Bandung. The result of this research shows that the criterion of empathy dimension is neutral with score 368,3, assurance dimension is neutral with score 368,7, tangible dimension is satisfied with score 378,5, reliability dimension is neutral with score 370,8, and dimension Responsiveness is neutral with a score of 370,

Keywords: Hospital Pharmacy, Tuberculosis, Patients Satisfaction, Questionnaire

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan seperti rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan terbaik, yang berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau juga disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Apabila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan merasa tidak puas. Apabila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Kotlter, 2005).

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama di mana lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan

pembekalan farmasi dan 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengolahan pembekalan farmasi (Yusmainita, 2005).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) bertugas untuk menyediakan, mengola, dan melaksanakan penelitian tentang obat-obatan. Ruang lingkup IFRS meliputi aspek manajemen dan aspek klinik dengan orientasi kepada kepentingan pasien sebagai individu berwawasan lingkungan, dan keselamatan kerja berdasarkan kode etik. (Aslam dan Tan, 2003).

Salah satu penyakit yang banyak diderita oleh pasien di rumah sakit adalah Tuberkulosis (TB) yang disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium tuberculosis*. Pengobatan TB biasanya membutuhkan 3 sampai 8 obat diberikan setiap hari atau beberapa kali seminggu selama 6 sampai 18 bulan. Lamanya pengobatan TB ini menyebabkan rentannya pasien mengalami ketidaknyamanan dalam pengobatannya. Sebagai penyedia jasa layanan di rumah sakit, IFRS dituntut untuk memberikan pelayanan

yang terbaik untuk memperoleh kepuasan dari pasien. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien dapat mengajukan keluhan pada pihak rumah sakit. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya yang dapat berdampak baik juga terhadap reputasi IFRS.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pelayanan di instalasi farmasi untuk pasien TB di salah satu rumah sakit di Bandung.

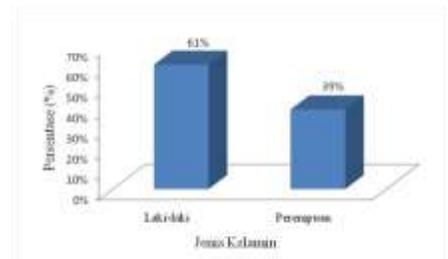
METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain potong lintang *non- experimental* dengan menggunakan alat penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada pasien TBC di salah satu rumah sakit di Bandung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu

pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti kepada pasien. Dimensi yang terdapat dalam kuesioner kepuasan pasien ada 5, yaitu dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud (Zeithaml *et al.*, 1990).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Demografis Pasien Tuberkulosis



Gambar 1. Persentase pasien tuberkulosis berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar diatas, pasien TB yang dirawat di RSHS sebanyak 61% adalah laki-laki dan 39% adalah perempuan dengan kelompok usia antara 51-60 menjadi kelompok usia penderita dengan presentase tertinggi



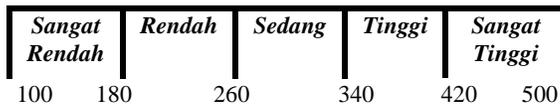
Gambar 2. Persentase pasien tuberkulosis berdasarkan usia

2. Gambaran Mengenai Dimensi Empati

Pelayanan Instalasi Farmasi

Tabel 1. Dimensi Empati Pelayanan Instalasi Farmasi

Item Pernyataan	Frekuensi					Skor Total
	5	4	3	2	1	
1	28	37	30	3	2	386
11	24	31	29	11	5	358
12	19	40	27	11	3	361
Rata-rata	23.7	36.0	28.7	8.3	3.3	368.3
%						73.66
Kriteria						Netral



Gambar 3. Garis Kontium Penilaian

Berdasarkan garis kontinum, jumlah skor total tanggapan responden tentang dimensi empati pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor sebesar 368,3 dengan persentase 73.66%. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang dimensi empati pelayanan instalasi farmasi adalah netral.

3. Gambaran Mengenai Dimensi

Jaminan Pelayanan Instalasi Farmasi

Tabel 2. Dimensi Jaminan Pelayanan Instalasi Farmasi

Item Pernyataan	Frekuensi					Skor Total
	5	4	3	2	1	
3	19	42	32	6	1	372
4	29	24	37	9	1	371
13	28	31	23	12	6	363

Rata-rata	25.3	32.3	30.7	9.0	2.7	368.7
%						73.74
Kriteria						Netral

Berdasarkan garis kontinum, jumlah skor total tanggapan responden tentang dimensi jaminan pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor sebesar 368,7 dengan persentase 73.74%. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang dimensi jaminan pelayanan instalasi farmasi adalah netral.

4. Gambaran Mengenai Dimensi

Berwujud Pelayanan Instalasi Farmasi

Tabel 3. Dimensi Berwujud Pelayanan Instalasi Farmasi

Item Pernyataan	Frekuensi					Skor Total
	5	4	3	2	1	
5	22	34	34	8	2	366
13	35	31	26	6	2	391
Rata-rata	28.5	32.5	30.0	7.0	2.0	378.5
%						75.7
Kriteria						Puas

Berdasarkan garis kontinum, jumlah skor total tanggapan responden tentang dimensi berwujud pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor sebesar 378,5 dengan persentase 75.7%. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang dimensi

berwujud pelayanan instalasi farmasi adalah puas.

5. Gambaran Mengenai Dimensi Keandalan Pelayanan Instalasi Farmasi

Tabel 4. Dimensi Keandalan Pelayanan Instalasi Farmasi

Item Pernyataan	Frekuensi					Skor Total
	5	4	3	2	1	
7	28	30	35	5	2	377
8	25	39	27	7	2	378
16	26	30	32	8	4	366
17	20	42	27	10	1	370
18	27	32	22	15	4	363
Rata-rata	25.2	34.6	28.6	9.0	2.6	370.8
%						74.16
Kriteria						Netral

Berdasarkan garis kontinum, jumlah skor total tanggapan responden tentang dimensi keandalan pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor sebesar 370,8 dengan persentase 74.16%. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang dimensi keandalan pelayanan instalasi farmasi adalah netral.

6. Gambaran mengenai Dimensi Ketanggapan Pelayanan Instalasi Farmasi

Tabel 5. Dimensi Ketanggapan Pelayanan Instalasi Farmasi

Item Pernyataan	Frekuensi					Skor Total
	5	4	3	2	1	
9	32	32	24	11	1	383
10	18	33	33	14	2	351
11	25	36	31	5	3	375
19	19	37	29	11	4	356
20	30	36	27	5	2	387
Rata-rata	24.8	34.8	28.8	9.2	2.4	370.4
%						74.08
Kriteria						Netral

Berdasarkan garis kontinum, jumlah skor total tanggapan responden tentang dimensi ketanggapan pelayanan instalasi farmasi diperoleh skor sebesar 370,4 dengan persentase 74.08%. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang dimensi ketanggapan pelayanan instalasi farmasi adalah netral.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Jumlah pasien Tuberkulosis berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki 61% dan perempuan 39%, sedangkan jumlah pasien Tuberkulosis berdasarkan usia adalah 20-30

tahun 19%, 31-40 tahun 21%, 41-50 tahun 23%, dan 51-60 tahun 37%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan, bahwa kriteria dimensi empati adalah netral dengan skor 368,3, dimensi jaminan adalah netral dengan skor 368,7, dimensi berwujud adalah puas dengan skor 378,5, dimensi keandalan adalah netral dengan skor 370,8, dan dimensi ketanggapan adalah netral dengan skor 370,4.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebaiknya selalu dilaksanakan pelayanan secara terpadu sehingga kepuasan pasien akan tercapai

DAFTAR PUSTAKA

- Aslam, M., Tan, C. K., Prayitno, A, 2003, *Farmasi Klinis (Clinical Pharmacy), Menuju Pengobatan Rasional dan Penghargaan Pilihan Pasien*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal. 18.
- Bimo Walgito. 2001. *Psikologi Sosial*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- DEPKES RI, 1994, *Standar Peralatan, Ruang, dan Tenaga Rumah Sakit*, Dirjen Yanmed, Jakarta.
- Darmanto Djojodibroto. 1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta. Penerbit Hipokrates:131-137.
- Hartini, YS dan Sulasmono, 2007 *Apotek; Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-undangan terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permantes tentang Apotek Rakyat*, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta
- Hiswani (2009). *Tuberkulosis merupakan Penyakit Infeksi Yang Masih Menjadi Masalah Kesehatan Masyarakat*. (Available at <http://library.usu.ac.id/download/fkmhiswani6.pdf> 2009).
- Indonesia. Undang-Undang, Peraturan, dsb.1989. *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 085/Menkes/Per/1/1989 tentang kewajiban dokter menulis resep obat generik di rumah sakit pemerintah*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Kotler Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Setiawan, Guntur (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Cipta Dunia.
- Siregar, C. J. P, 2004, *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta:EGC.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga Uunversitas Press. Surabaya
- Yusmainita, 2005, *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pemerintah (Bagian I)*, Medika, No 12 tahun ke XXVIII, Desember 2002, ISSN. 0216-0910,799-801.
http://www.medicinenet.com/tuberculosis_tbfacts/article.htm (Diakses pada 25 Januari 2014)
- Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality*. 5th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.