

ANALISIS MUTU PELAYANAN PETUGAS FARMASI DAN KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS SANTA CLARA MADIUN TAHUN 2019

Diah Nurcahyani, Vidya Kartikaningrum*

Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam,
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

*Email: vidya.dida@gmail.com

Artikel diterima: 24 September 2019; Disetujui: 18 Maret 2020

DOI: <https://doi.org/10.36387/jiis.v5i1.384>

ABSTRAK

Mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat menentukan kepuasan pasien rawat jalan di bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Fenomena yang ditemukan di RS Santa Clara seringkali pasien menunggu lama untuk memperoleh obat dan adanya obat kosong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun pada bulan Juni tahun 2019. Desain penelitian ini cross sectional terhadap 100 pasien rawat jalan dengan metode accidental sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan uji regresi linear ($\alpha= 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($p<0,005$). Ketersediaan Obat berpengaruh paling besar dengan nilai koefisien (B) 0,853. Diharapkan pihak manajemen RS Santa Clara Madiun melengkapi ketersediaan obat dan fasilitas ruang tunggu IFRS serta petugas farmasi diharapkan dapat meningkatkan dimensi jaminan untuk meningkatkan kinerja (kecepatan layanan petugas) dan program pelayanan informasi obat.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Ketersediaan Obat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Service quality, pharmaceutical providers, and the availability of medicines determine the outpatients' satisfaction in the Department of Hospital Pharmaceutical Installation (IFRS). The phenomena, found in RS Santa Clara Madiun, are that and patients usually wait too long to get medicines, and the presence of empty drugs. The objective of the research was to find out the influence of the service quality pharmaceutical providers and the availability of medicines on the outpatients' satisfaction in RS Santa Clara, in June 2019. The research was an cross sectional method on 100 outpatients, using accidental sampling technique. The data were gathered by using questionnaires and analyzed by using bilinear regression test ($\alpha= 0,05$). The result of the research showed that the variables of pharmaceutical providers and the availability of medicines influenced patients' satisfaction ($p < 0.005$). The variable of the availability of medicines had the most dominant influence on outpatients' satisfaction at the coefficient value of (β) 0.853.

It is recommended that the management of RS Santa Clara Madiun furnish the availability of medicines and the facility of the IFRS waiting rooms, and pharmaceutical providers increase the dimension of the guarantee in order to improve the performance of the pharmaceutical providers and the information service about medicines.

Keywords: *Service Quality, availability of drugs, Patients' Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan rumah sakit menimbulkan kompetisi (*competition*) yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif, hal ini merupakan tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan organisasi.

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (UU

No 44 tahun 2009).

Sebagai salah satu lembaga layanan kesehatan, RS Santa Clara Madiun juga masuk dalam kondisi ini, dimana mereka juga dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan sekaligus kemampuan berkompetisi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit maka rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan kepuasan kepada konsumen, Parasuraman *et.al.* dalam Irawan (2008). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu atau kualitas suatu produk atau jasa yang ditawarkan (Supranto, 2001). Mutu suatu jasa sangat ditentukan oleh 5 (lima) dimensi, yakni, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, tampilan.

Berdasarkan survei pendahuluan pada bulan Mei 2018 dengan mewawancarai 20 orang pasien rawat jalan yang datang ke RS Santa Clara Madiun diperoleh bahwa 75% (15

orang) responden menyatakan kualitas atau mutu pelayanan farmasi masih dirasa kurang memuaskan. Misalnya saja, seringkali pasien harus menunggu lama untuk memperoleh obat mereka serta keramah tamahan petugas yang dinilai masih kurang baik dan petugas kurang aktif memberi informasi tentang pemakaian obat. Hal ini tidak sesuai dengan tugas pokok pelayanan farmasi menurut Kemenkes RI (2004) yang salah satunya adalah melaksanakan komunikasi, informasi dan edukasi. Hal lain yang ternyata mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit ini adalah ketersediaan obat yang terkadang tidak tersedia, padahal obat tersebut dibutuhkan oleh pasien.

Berdasarkan penelusuran masalah tersebut di atas, maka peneliti merasa perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan (kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan (*tangibles*) petugas farmasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan (*tangibles*) petugas farmasi dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif,

Penelitian dilakukan di IFRS Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke Apotek Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi (*total sampling*) dengan teknik *accidental sampling* (kebetulan). Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi : Adapun syarat yang diperlukan adalah pasien yang ditemui sedang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun.
2. Kriteria eksklusi : Yang termasuk kriteria eksklusi seperti pasien yang sakit keras dan tidak bersedia menjadi responden

Metode sampling ini menjadikan semua pasien mempunyai kesempatan yang sama sebagai responden tanpa harus memberikan intervensi kepada responden.

Besar Sampel

Untuk penelitian observasional terdapat berbagai rumus cara menentukan besar sampel. Besar sampel jika jumlah populasi tidak diketahui (infinite) maka menggunakan rumus : *Lemeshow* (Hidayat, 2007).

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z\alpha^2 \times p \times Q}{L^2} \\ &= \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Jadi, besar sampel minimal yang diperlukan adalah 96 responden.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam

penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan persepsi pasien Apotek Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun terhadap kepuasan pasien dalam hal pelayanan oleh tenaga farmasi dan ketersediaan obat yang diperoleh dari wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan kuesioner. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala Tabel 1.

Setelah dilakukan uji coba kuesioner pada 20 orang pasien di RS Santa Clara sebanyak 30 pertanyaan mempunyai nilai *r*-hitung > 0,444 (*r*-tabel) dengan reliabel nilai *Cronbach Alpha* (0,914) > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan valid dan *reliable*.

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 RS Santa Clara Madiun dengan analisis statistik uji *Chi Square*.

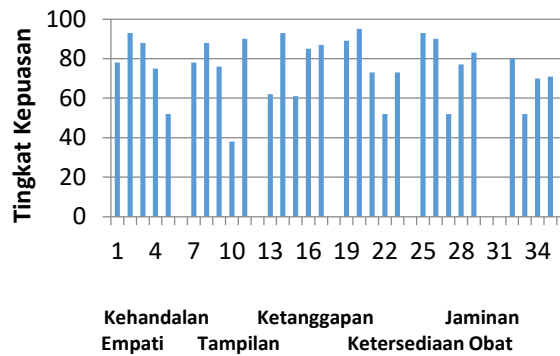
Tabel 1. Nama variabel, dimensi, wawancara dengan kuesioner, kriteria penilaian indikator, dan skala ukur

No	Nama Variabel	Dimensi	Wawancara dengan kuesioner	Kriteria Penilaian Indikator
Variabel Independen				
1.	Mutu Pelayanan Petugas Farmasi	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Pertanyaan no 1,2,5	1 = Ya 0 = Tidak
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Pertanyaan no 3, 4	1 = Tidak 0 = Ya
		Jaminan (<i>assurance</i>)	Pertanyaan no 1 - 5	1 = Ya 0 = Tidak
		Empati (<i>emphaty</i>)	Pertanyaan no 1	1 = Tidak 0 = Ya
		Tampilan (<i>tangibles</i>)	Pertanyaan no 2,3,4,5	1 = Ya 0 = Tidak
2.	Ketersediaan Obat		Pertanyaan no 1 - 5	1 = Ya 0 = Tidak
			Pertanyaan no 1,2,5	1 = Ya 0 = Tidak
			Pertanyaan no 3,4	1 = Tidak 0 = Ya
Varibel Dependen				
	Kepuasan Pasien Rawat jalan	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas
		Jaminan (<i>assurance</i>)	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas
		Empati (<i>emphaty</i>)	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas
		Tampilan (<i>Tangibles</i>)	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas
		Ketersediaan Obat	Pertanyaan no 1 – 5	1 = Puas 0 = Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian diukur dari penilaian

responden, sehingga jawaban yang diperoleh merupakan pendapat subjektif tiap responden.



Gambar 1. Grafik Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Farmasi di RS Santa Clara Madiun Tahun 2019

Berdasarkan Gambar 1 tentang kepuasan pasien rawat jalan yang paling bermasalah pengadaan atau penanganan ketika ada obat yang kosong 62 %.

Dari hasil uji statistik korelasi *Product Moment* antara mutu pelayanan petugas farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,625. Uji statistik diperoleh hubungan signifikan $p = <0,01 < 0,05$. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan petugas farmasi berkorelasi positif dengan kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di bagian farmasi RS Santa Clara Madiun.

Dari hasil uji statistik korelasi *Product Moment* antara Ketersediaan Obat di Bagian Farmasi RS Santa Clara Madiun dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh koefisien

korelasi 0,853. Uji statistik diperoleh hubungan signifikan $p = <0,01 < 0,05$. Secara keseluruhan dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat di bagian farmasi berhubungan signifikan dan positif dengan kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di bagian farmasi RS Santa Clara Madiun.

Hasil uji Statistik Korelasi *Product Moment* diperoleh hubungan signifikan $p = <0,01 < 0,05$. Hal ini menunjukkan ketersediaan obat di bagian farmasi RS Santa Clara Madiun berkorelasi positif dengan kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di bagian farmasi RS Santa Clara Madiun. Seperti yang dikatakan Pudjaningsih (2007) bahwa dalam menjalankan aktivitasnya, rumah sakit memerlukan bermacam-macam

sumber daya. Salah satu sumber daya yang penting adalah persediaan obat-obatan. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan pengobatan. Karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan, ini sangat memengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang akhirnya menurunkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian di RS Santa Clara Madiun dengan menggunakan uji regresi linear menunjukkan bahwa dari kedua variabel mutu pelayanan petugas farmasi dan ketersediaan obat tersebut, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun adalah variabel ketersediaan obat dengan nilai koefisien (B) 0,853.

Kelengkapan mempengaruhi keputusan beli obat ulang pasien. Beberapa pasien sebagai *costumer* akan memperoleh informasi atau mencari informasi yang akan merubah keputusan tempat pembelian obat tersebut (Minh Thoa N. T., *et al.*, 2013)⁴.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan Fornell (1992) bahwa konsumen atau pelanggan yang puas akan melakukan kunjungan ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas jasa yang dirasakannya.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh keterlambatan waktu pasien menunggu obat, petugas tidak bisa mengatasi masalah ketika obat yang dibutuhkan kosong. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketersediaan obat. Hal ini berarti terdapat pengaruh mutu pelayanan petugas farmasi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, tampilan) dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun tahun 2019.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kemenristek Dikti atas pembiayaan penelitian ini dalam hibah penelitian Dosen Pemula dan kepada pihak LP3M Unika Widya Mandala

yang telah membantu dalam terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fornell, Claes. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol 56.
- Irawan, Swantha., 2008. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan, No. 1027 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
- Minh Thoa N. T., Thanh N. X. , Nguyen Thi Kim Chuc N. T., Lindholm L. 2013. The impact of economic growth on health care utilization: a longitudinal study in rural Vietnam. *International Journal for Equity in Health*. <http://www.equityhealthj.com/content/12/1/19>
- Parasuraman, A., Zeithaml V., and Berry L., 1988. Servequal : A Mutiple Item Measuring Costumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*
- Pudjaningsih. 2007. Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit. UGM Press.
- Undang-Undang, No. 44 tahun 2009 tetntang Rumah Sakit, Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Edisi Kedua. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.