

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit menggunakan 5 literatur jurnal yang telah di pilih berdasarkan kriteria inklusi sehingga mampu menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

No	Judul	Peneliti	Tahun	Teknik Sampling
1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sempit	Susi Novaryatiin	2018	Deskriptif
2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo di Kota Makassar	Herlinda Sukamto	2017	Observasional Deskriptif
3	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Praya Lombok Tengah Pada Bulan Juli 2018	Septi Heriani	2018	Observasional Deskriptif
4	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di IFRSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka tahun 2018	Lusia Liho Liwun	2018	Deskriptif
5	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Klungkung tahun 2016	Fitriani Megawati	2016	Observasional Deskriptif

- a. Berdasarkan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sempit” yang dilakukan oleh Susi Novaryatiin pada tahun 2018

menggunakan metode deskriptif dengan tingkat kepuasan diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase berturut-turut adalah 65,6%, 67,6%, 72,2%, 66,6%, dan 68,6%. Sehingga mendapatkan rata-rata interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas.

- b. Berdasarkan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo di Kota Makassar” yang dilakukan oleh Herlinda Sukamnto pada tahun 2017 menggunakan metode observasional deskriptif. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan data kuesioner dengan 5 dimensi yaitu kehandalan 66% (puas) dan 34% (tidak puas), daya tanggap 51% (puas) dan 49% (tidak puas), jaminan 79% (puas) dan 21% (tidak puas), empati 66% (puas) dan 34% (tidak puas), dan bukti langsung 73% (puas) dan 27% (tidak puas). 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. Berdasarkan Kepmen PAN No. KEP/25M>PAN/2/2004 dengan nilai 43,76 – 62,50 nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP Dr. Wahidin Sudiro Husodo adalah kurang baik.
- c. Berdasarkan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok Tengah Pada Bulan Juli 2018” yang

dilakukan oleh Septi Heriani pada tahun 2018 menggunakan metode observasional deskriptif. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan data kuesioner dengan 5 dimensi yaitu kehandalan sangat puas 92 orang (95,83%) dan puas 4 orang (4,16%), daya tanggap sangat puas 80 orang (83,33%) dan puas 16 orang (16,66%), wujud nyata sangat puas 96 orang (100%), kepastian sangat puas 88 orang (91,66%) dan puas 8 orang (8,33%), empati sangat puas 90 orang (93,75%) dan puas 6 orang (6,25%).

- d. Berdasarkan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di IFRSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka tahun 2018” yang dilakukan oleh Lusia Liho Liwun pada tahun 2018 menggunakan metode deskriptif dan tingkat kepuasan diukur berdasarkan kuisisioner dengan 5 dimesi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien dengan rata-rata persentase berturut-turut adalah 77,96%, 79,35%, 78,81%, 81,61%, dan 68,25%. Sehingga mendapatkan rata-rata interpretasi skor sebesar 68% yang artinya masuk dalam kategori puas.
- e. Berdasarkan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung tahun 2016”. Yang dilakukan oleh Fitriani Megawati pada tahun 2016 menggunakan metode observasional deskriptif. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan data kuesioner dengan 5 dimensi yaitu indikator yaitu berwujud 53,33% (cukup puas), cepat tanggap 28,80% (tidak puas), keyakinan 65,88% (cukup puas), empati 56,23% (cukup puas), dan kehandalan 45,33% (kurang

puas). Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas.

4.2 Karakteristik Responden

Responden diambil berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Analisis deskriptif berguna untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, dan periode kunjungan pada masing-masing referensi yang telah disajikan dalam table berikut ini.

Table 1. Karakteristik Responden

Karakteristik		Novaryatiin S, 2018	Sukamto H, 2017	Heriani S, 2018	Liwun LL, 2018	Megawati F, 2016
Jenis Kelamin	PR	-	-	41	48	44
	LK	-	-	55	45	56
Umur	18-24	-	-	-	-	34
	25-36	44	-	35	-	40
	37-48	-	-	24	-	20
	49-60	-	-	37	-	6
Status	BK	-	-	-	-	48
	SK	-	-	-	-	52
Pendidikan	SMP	-	-	-	11	2
	SMA	37	-	45	37	44
	D1	-	-	-	-	5
	D3	-	-	6	23	25
	S1	-	-	15	11	25
	S2	-	-	-	-	3
Pekerjaan	MHS	-	-	-	-	21
	Swasta	28	-	-	-	27
	PNS	-	-	-	-	25
	TB	-	-	-	-	12
Periode Kunjungan	2	-	-	-	23	-
	3	-	-	-	10	-
	4	-	-	-	11	-
	5	-	-	-	4	-
	6	-	-	-	45	-

Ket : PR = Perempuan, LK = Laki-laki, BK= Belum Kawin, SK = Sudah Kawin, TB = Tidak Bekerja

Setiap jurnal memiliki karakteristik responden yang berbeda-beda berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada setiap Rumah Sakit yang dijadikan sebagai lokasi untuk melihat gambaran kualitas pelayanan kefarmasian dari rumah sakit tersebut. Terdapat 4 jurnal yang menentukan karakteristik responden secara khusus misalnya dilihat dari jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan, pekerjaan, maupun periode kunjungan yang dilakukan pasien di rumah sakit tersebut, namun ada pula 1 jurnal yang diteliti oleh Sukamnto H, 2017 tidak menggunakan karakteristik responden secara khusus karena peneliti menggunakan metode *Accidental Sampling* (kebetulan). Menentukan karakteristik responden ini sangat penting terhadap pemahaman responden tentang kuesioner yang diberikan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

4.3 Tingkat Kepuasan Pasien

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dari keseluruhan ada 5 dimensi atau indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), empati (*Empahty*), bukti langsung (*Tangibels*), dan jaminan (*Assurance*). Distribusi data pada tiap jurnal disajikan dalam table berikut ini.

Table 5. hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Literatur	Indikator Kepuasan Pasien									
	Kehandalan		Ketanggapan		Keyakinan		Empati		Bukti langsung	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
Novaryatin S, 2018	215	113	228	110	261	100	222	111	235	108
Sukamto H, 2017	66	34	51	49	66	34	79	21	73	27
Heriani S, 2018	92	4	80	16	88	8	90	6	96	0
Liwun L.L, 2018	1695	480	1171	305	1155	311	1239	279	1083	504
Megawati F, 2016	45	55	29	71	66	34	56	44	53	47
Rata-rata	422,6	137,2	311,8	110,2	327,2	97,4	337,2	92,2	308	137,2
Presentase (%)	74,49	24,51	73,89	26,11	77,06	22,94	78,53	21,47	69,18	30,82

Ket = P = Puas, TP = Tidak Puas

Kepuasan pasien adalah keluaran (Outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dengan menggunakan metode deskriptif. Data yang dikumpulkan dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis dengan rumus presentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, Kriteria interpretasi skor menurut skala likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka 0%-20 = tidak puas, angka 21%-40% = kurang puas, angka 41%-60% = cukup puas, angka 61%-80% = puas, dan angka 81%-100% = sangat puas.

1. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan (*Reability*) adalah penilaian pasien terhadap kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, petugas Instalasi Farmasi melayani dengan ramah dan tersenyum serta selalu siap membantu pasien pada saat kunjungan. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dari 5 sumber literatur mendapatkan hasil rata-rata 74,49 % dengan nilai skor 422,6 menyatakan puas dan 24,51% dengan nilai skor 137,2 menyatakan tidak puas. Nilai tersebut masuk kedalam kategori puas, hal tersebut membuktikan bahwa staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit sudah cepat dan tepat dalam melayani pasien yang berkunjung. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus menjamin ketersediaan sediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik. Responden yang tidak puas terhadap kehandalan Instalasi Farmasi RS dengan alasan minimnya penjelasan terkait informasi obat yang diberikan serta pelayanan yang lambat sehingga pasien lama menunggu. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kehandalan IFRS perlu memberikan pelayanan informasi obat secara lengkap dan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu.

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap dari staf Instalasi Farmasi Rumah Sakit dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan farmasi tentang pasien cepat tanggap terhadap keluhan pasien, TTK IFRS mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien, terjadi komunikasi yang baik antara TTK IFRS dengan pasien dan pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang ditebusnya. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dari 5 sumber literatur mendapatkan hasil rata-rata 73,89% dengan nilai skor 311,8 menyatakan puas dan 26,11% dengan nilai skor 110,2 menyatakan tidak puas. Nilai tersebut masuk ke dalam kategori puas, hal tersebut membuktikan bahwa petugas farmasi sudah baik dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga sehingga merasa puas terkait penjelasan informasi obat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga Kefarmasian mampu melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Responden yang merasa tidak puas dikarenakan TTK IFRS tidak segera menyiapkan obat ketika menerima resep. Hal tersebut dikarenakan TTK perlu memeriksa kelayakan resep terlebih dahulu

sesuai SOP Rumah Sakit. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap ketanggapan IFRS perlu menambah jumlah TTK agar resep yang masuk cepat terselesaikan.

3. Dimensi Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*) adalah hasil penilaian pasien terhadap pengetahuan dan keterampilan termasuk sikap sopan dan keramahan dari staf IFRS dalam memberi pelayanankefarmasian kepada pasien pada saat kunjungan. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tentang TTK IFRS mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang diperoleh terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Pengaruh keyakinan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di rumah sakit dari 5 sumber literatur mendapatkan hasil rata-rata 77,06% dengan nilai skor 327,2 menyatakan puas dan 22,94% dengan nilai skor 97,4 menyatakan tidak puas. Nilai tersebut masuk kedalam kategori puas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya. Responden yang merasa tidak puas dengan jaminan IFRS dipengaruhi oleh obat yang diserahkan terkadang ada yang diganti 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 IFRS perlu di berikan informasi mengapa obatnya diganti atau jumlahnya dikurangi karena informasi obat yang di berikan pihak dokter berbeda dengan apa yang diterima pasien, sehingga tidak banyak pasien yang protes mengenai jumlah obat yang tidak sesuai.

4. Dimensi Empati (*Empaty*)

Empati (*Empaty*) adalah hasil penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian staf IFRS pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada saat kunjungan. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian tentang TTK IFRS memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, TTK IFRS memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di rumah sakit dari 5 sumber literatur mendapatkan hasil rata-rata 78,53% dengan nilai skor 337,2 menyatakan puas dan 21,47% dengan nilai skor 92,2 menyatakan tidak puas. Nilai tersebut masuk kedalam kategori puas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status

sosial, dan ras. Responden yang merasa tidak puas dikarenakan tdk IFRS tidak memberikan penjelasan tentang obat kecuali pasien yang minta. Terkadang obat yang diserahkan begitu saja kepada pasien/keluarga pasien tanpa memberikan informasi tentang obat yang diserahkan kecuali pasien yang bertanya terlebih dahulu. Hal ini di karenakan banyaknya pasien yang antri membuat petugas hanya memberikan informasi obat untuk obat yang memang perlu diberikan informasi khususnya saja. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap IFRS 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.

5. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas IFRS. Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian tentang IFRS terlihat bersih dan rapi, kenyamanan ruang tunggu, penataan eksterior ruangan dan TTK IFRS berpakaian bersih dan rapi. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien terhadap pelayan kefarmasian di rumah sakit dari 5 sumber literatur mendapatkan hasil rata-rata 69,18% dengan nilai skor 308 menyatakan puas dan 30,82% dengan nilai skor 137,2 menyatakan tidak puas. Nilai tersebut masuk kedalam kategori puas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Rumah Sakit memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu haruslah terlihat rapi dan baik interior maupun eksterior. Responden yang merasa tidak puasa dikarenakan papan 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 langsung IFRS perlu menjaga kebersihan gedung dan melengkapi obat sesuai dengan kebutuhan pasien



