

## Hubungan Antara Pemberian Informasi dan Lama Pelayanan Farmasi Resep Jadi dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani

Devita Wulan Permatasari, TA Larasati, Novita Carolia  
Fakultas Kedokteran Universitas Lampung

### Abstrak

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan perbekalan farmasi, mengelola dan menyalurkannya kepada pasien, bertanggungjawab atas semua perbekalan farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan, pelayanan dan penyajian informasi obat bagi semua pihak di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi resep jadi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelatif dengan pendekatan *cross sectional*, penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani pada bulan September sampai Oktober 2015, dengan jumlah sampel 305 responden dengan  $\alpha$  5% kemudian dilakukan uji statistik *Chi Square*. Hasil Penelitian menunjukkan pada lama pelayanan yang merasa cepat 85,9% dan kurang cepat 14,1%, pada pemberian informasi cukup 67,9% dan kurang cukup 32,1%, kemudian pada kepuasan pasien yang merasa puas 57,7% dan tidak puas 42,3%. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara lama pelayanan dan pemberian informasi dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci** : farmasi, kepuasan pasien, lama pelayanan, pemberian informasi

## Relation Between Providing Information and Old Service Pharmaceutical Recipes with Public Satisfaction of Outpatient In Pharmaceutical Installation of Rsud Jendral Ahmad Yani

### Abstract

Pharmacy installation is the only unit in the hospital that holds pharmaceutical supplies, manage and distribute it to the patient, which is responsible for all pharmaceuticals circulating in hospitals, as well as responsible for procurement, service and presentation of drug information for all parties at the hospital. The aim of this study is to determine the relationship between the provision of information and duration of prescription pharmacy services to general out patient satisfaction in Pharmacy Installation of Ahmad Yani Hospital. The type of research is correlative analytic with cross sectional study approach, this study is conducted at Pharmacy Installation of Ahmad Yani Hospital on september until october 2015, with 305 respondents with  $\alpha$  5% and tested with statistical Chi Square. The results show the duration of service is 85.9% fast and less fast is 14.1%, the provision of enough information is 67.9% and 32.1% is less enough, then the patient satisfactory is 57.7% satisfied and 42.3% is not satisfied. In this study we conclude that there is a significant relationship between duration of service and the provision of information on patient satisfactory.

**Keywords** : duration of service, patient satisfaction, pharmacy, provision of information

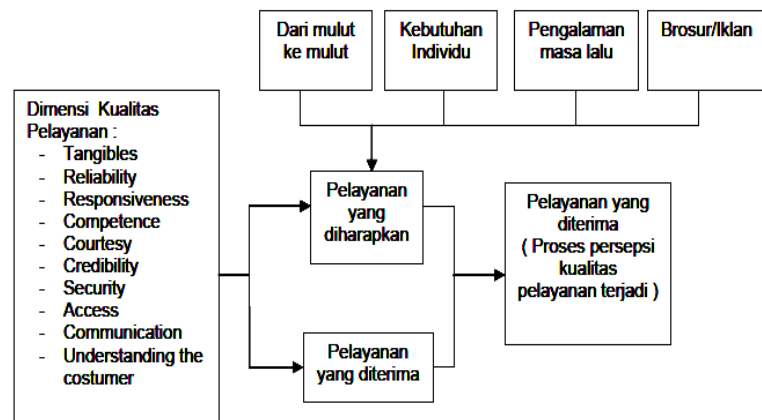
**Korespondensi**: Devita Wulan Permatasari | Jl. Panglima Polem Gang Mandiri no 4 | 082176899911 | pdevitawulan@gmail.com

### Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat secara terpadu, merata, terjangkau dan berkesinambungan melalui proses terintegrasi yang berdasarkan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Pengelolaan kesehatan dalam SKN meliputi upaya kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, sediaan farmasi, alat kesehatan, manajemen, informasi, dan regulasi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik mengenal dua pembatas yaitu pada derajat kepuasan pasien dan pada upaya yang dilakukan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pasien. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks dan rumit. Dalam hal ini setiap individu dalam penyedia jasa sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara

lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Salah satu cara dalam pencapaian kepuasan pasien yang optimal adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan atau *quality assurance*.<sup>2</sup>



**Gambar 1. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Menurut Zeithaml.**

Sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI No.1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, maka rumah sakit harus menjalankan beberapa fungsi disamping sebagai pelayanan medis juga berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan penunjang medik dan non medik. Pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan terapeutik dan diagnostik. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu dari pelayanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.<sup>3</sup>

Resep adalah permintaan tertulis dari seorang dokter, dokter gigi, dokter hewan yang diberi izin berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien.<sup>4</sup>

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan satu-satunya unit di rumah sakit yang mengadakan perbekalan farmasi, mengelola dan menyalurkannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua perbekalan farmasi yang beredar di rumah sakit, serta bertanggung jawab atas pengadaan dan penyajian informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit.<sup>5</sup> Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi. Menurut Oliver mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pelayanan kefarmasian rumah sakit, peranan petugas IFRS sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>6</sup>

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu pusat pendapatan utama dalam pengelolaan rumah sakit, mengingat lebih dari 90 % pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis pakai, alat kedokteran, dan gas medik), dan 50 % dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Sudah dapat diprediksi bahwa pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat serta penuh tanggung jawab. Oleh karena itu, instalasi farmasi perlu diberdayakan, dimulai dari sosialisasi redefinisi peran apoteker rumah sakit, falsafah, visi, misi, sampai tujuan pelayanan farmasi rumah sakit berbasis klinik yang selama ini belum tersosialisasikan dengan baik.<sup>7</sup>

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani merupakan suatu pelayanan penunjang yang diselenggarakan oleh RSUD Jendral Ahmad Yani kota Metro. Pelayanan yang dikelola berupa pengadaan obat jadi dan peracikan obat oleh tenaga farmasi. Target manajemen kinerja yang dibuat di IFRS RSUD

Jendral Ahmad Yani pada tahun 2015 adalah 85% namun pada kenyataannya target yang tercapai hanya 80% ditahun 2014. Rata-rata pelayanan resep di IFRS RSUD Jendral Ahmad Yani adalah 1.357 resep perbulannya. Sedangkan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani tentang pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi belum ada data. Selain itu belum terdapat juga data penelitian tentang kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelatif dengan pendekatan *cross sectional*, dimana data antara variabel independen dan dependen diambil dalam waktu yang bersamaan. Penelitian akan dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani pada bulan September sampai Oktober 2015.

Populasi penelitian adalah semua pasien umum unit rawat jalan poli umum, spesialis dan

gigi RSUD Jendral Ahmad Yani. Sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*. Berdasarkan hasil penghitungan menggunakan rumus Slovin didapatkan estimasi besar sampel sebanyak 305 orang.

## HASIL

### Analisis Univariat

#### Lama Pelayanan

Dalam penelitian ini, terdapat dua kategori penilaian yaitu kurang cepat dan cepat. Dikatakan cepat apabila responden menjawab 2 pertanyaan yang diberikan dengan jawaban ya dan dikatakan kurang cepat apabila responden menjawab 1 atau 0 pertanyaan dengan jawaban ya.

**Tabel 1. Penilaian responden terhadap lama pelayanan di IFRS Umum Daerah Jendral Ahmad Yani**

Variabel	Frekuensi	Persen
Kurang Cepat	43	14,1
Cepat	262	85,9
Total	305	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa untuk lama pelayanan yang diberikan sebagian besar responden menyatakan bahwa lama pelayanan yang diberikan adalah cepat.

#### Pemberian Informasi

Dalam penelitian ini, terdapat dua kategori penilaian yaitu kurang cukup dan cukup.

Dikatakan cukup apabila responden menjawab lebih dari atau sama dengan 5 pertanyaan (disertai dengan dosis obat ) yang diberikan dengan jawaban ya dan dikatakan kurang cukup apabila responden menjawab kurang dari atau sama dengan 4 pertanyaan dengan jawaban ya.

**Tabel 2. Penilaian responden terhadap pemberian informasi di IFRS Umum Daerah Jendral Ahmad Yani**

Variabel	Frekuensi	Persen
Kurang Cukup	98	32,1
Cukup	207	67,9
Total	305	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa untuk pemberian informasi yang diberikan sebagian besar responden menyatakan bahwa pemberian informasi yang diberikan adalah cukup.

#### Kepuasan Pasien

Dalam penelitian ini, terdapat dua kategori penilaian yaitu tidak puas dan puas. Dikatakan puas apabila responden menjawab lebih dari atau sama dengan 31 pertanyaan yang diberikan dengan jawaban ya dan dikatakan tidak puas apabila responden menjawab kurang dari 31 pertanyaan dengan jawaban ya.

**Tabel 3. Penilaian responden terhadap kepuasan pasien di IFRS Umum Daerah Jendral Ahmad Yani**

Variabel	Frekuensi	Persen
Tidak Puas	129	42,3
Puas	176	57,9
Total	305	100,0

Berdasarkan table 3 dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan puas.

**Analisis Bivariat**

Dalam menganalisis bivariat, karena variabel independen berskala ordinal dan variabel dependen berskala nominal, maka uji statistik yang dilakukan adalah uji *Chi Square* dengan menggunakan program statistik. Apabila  $p\ value \leq 0,05$  berarti ada hubungan yang

signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan apabila  $p\ value \geq 0,05$  berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Hubungan antara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan analisis univariat, maka didapatkan hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada table 4.

**Tabel 4. Hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien**

Lama Pelayanan	Kepuasan Pasien				Nilai P
	Tidak Puas N(%)	Puas N(%)	Total N	%	
Kurang Cepat	35 (81,4)	8 (18,6)	43	100	0,001
Cepat	94 (35,9)	168 (64,1)	262	100	
Total	129 (42,3)	176 (57,7)	305	100	

Berdasarkan tabel 4 didapatkan nilai  $p\ value$  sebesar 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara lama pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien.

Setelah dilakukan analisis univariat, maka didapatkan hubungan antara pemberian informasi dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada table 5.

**Tabel 5. Hubungan antara pemberian informasi dengan kepuasan pasien**

Pemberian Informasi	Kepuasan Pasien				Nilai P
	Tidak Puas N(%)	Puas N(%)	Total N	%	
Kurang Cukup	57 (58,2)	41 (41,8)	98	100	0,001
Cukup	72 (34,8)	135 (65,2)	207	100	
Total	129 (42,3)	176 (57,7)	305	100	

Berdasarkan tabel 5 didapatkan nilai  $p\ value$  sebesar 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian informasi dengan kepuasan pasien.

**PEMBAHASAN**

**Analisis Univariat**

Lamanya Pelayanan

Berdasarkan tabel 1 didapatkan responden yang menyatakan bahwa lama

pelayanan kurang cepat sebesar 43 orang atau 14,1% sedangkan responden yang menyatakan bahwa lama pelayanan yang diberikan cepat sebesar 262 orang atau 85,9%. Berdasarkan hal tersebut, terdapat 43 orang responden yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang cepat. Hal ini terjadi karna pelayanan apoteker yang ramah, ada teman atau keluarga yang mendampingi, ada teman yang bisa diajak

ngobrol, dan tingkat kesabaran dari masing-masing responden.

#### Pemberian Informasi

Berdasarkan tabel 2 didapatkan data berupa 207 orang atau 67,1% responden yang merasa bahwa pemberian informasi yang diberikan oleh apoteker cukup, karena responden merasa bahwa dosis obat, manfaat obat, cara pemakaian obat, lama pemakaian obat, interaksi obat, kontraindikasi obat dan efek samping obat telah diberikan informasi secara lengkap (minimal lebih dari atau sama dengan 5 yang disertai dengan dosis obat) oleh apoteker. Lalu pada penelitian ini juga didapatkan 98 orang atau 32,1% yang merasa kurang mendapatkan informasi, terutama pada aspek interaksi obat, kontraindikasi obat, manfaat obat serta efek samping obat, yang seharusnya harus diberitahukan kepada setiap pasien yang menukarkan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani.

#### Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil bahwa 129 orang responden merasa tidak puas. Hal ini rata-rata dikarenakan rasa tidak puas pasien dari segi *tangible* atau bukti fisik karena pada saat dilakukan penelitian ini kondisi dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani dalam masa perbaikan, yang menyebabkan kebersihan dari Instalasi Farmasi sangat minimal, serta luas dari ruang tunggu juga berkurang yang kadang-kadang menyebabkan pasien atau responden tidak mendapatkan tempat duduk yang nyaman. Dari segi *emphaty* rata-rata pasien merasa puas dengan keramahan serta komunikasi apoteker dengan pasien. Lalu dari segi *reliability* atau kehandalan dimana pemberian informasi yang diberikan oleh apoteker sudah cukup baik namun ada beberapa responden yang merasa bahwa informasi yang diberikan masih kurang lengkap. Kemudian dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dimana apoteker rata-rata memberikan pelayanan dalam waktu 15 menit, namun ada beberapa resep yang diberikan dalam waktu 30 menit, hal ini dikarenakan banyaknya resep obat yang ditukarkan dan antrian resep lain yang begitu banyak sehingga pasien beranggapan bahwa penyerah obat yang diberikan oleh apoteker begitu lama. Serta dimensi *assurance* atau jaminan dimana masih adanya obat-obat yang dibutuhkan oleh pasien

namun tidak tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sehingga masih ada pasien yang menukarkan obat diluar. Beberapa hal diatas yang menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### Analisis Bivariat

Hubungan Antara Lama Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel 4 didapatkan responden dengan lama pelayanan farmasi kurang cepat yang merasa tidak puas sebesar 35 orang atau 27,1% dan responden yang merasa puas sebesar 8 orang atau 4,5%. Sedangkan responden yang merasa lama pelayanan farmasi cepat tetapi tidak puas sebesar 94 orang atau 72,9% dan responden yang merasa puas 168 orang atau 95,5%. Berdasarkan uji statistik didapatkan nilai *p value* sebesar 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara lama pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien.  $p < 0,05$ .

Hubungan Antara Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel 5 tersebut didapatkan responden dengan pemberian informasi yang kurang cukup yang merasa tidak puas sebesar 57 orang atau 44,2% dan responden yang merasa puas sebesar 41 orang atau 23,3%. Sedangkan responden yang merasa cukup tetapi tidak puas sebesar 72 orang atau 55,8% dan responden yang merasa puas 135 orang atau 76,7%. Berdasarkan uji statistik didapatkan nilai *p value* sebesar 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian informasi dengan kepuasan pasien.

#### SIMPULAN

1. Sebagian besar responden menyatakan bahwa lama pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani cepat.
2. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pemberian informasi yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani cukup.
3. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani tidak berbeda jauh dengan responden yang merasa tidak puas.
4. Pemberian informasi resep jadi memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan

pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

5. Lama pelayanan resep jadi memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Hatta, R., Gemala. Pedoman manajemen informasi pembelian dan penjualan. Universitas Indonesia: Jakarta; 2008.
2. Praptiwi, A. Analisis tingkat kepuasan pasien JAMKESMAS terhadap pelayanan di RSUD kabupaten sukoharjo. (Skripsi). Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret: Surakarta; 2010.
3. Retno, PC. Analisis faktor-faktor pelayanan farmasi yang memprediksi keputusan beli obat ulang dengan pendekatan persepsi pasien klinik umum di unit rawat jalan RS telogorejo semarang, (Tesis), Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro: Semarang; 2005.
4. Syamsuni, H. A. Ilmu resep. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2006. hlm.166-171
5. Aditama, TY. Pelayanan farmasi dalam manajemen administrasi rumah sakit. Jakarta: UI Press; 2007. hlm. 111 – 119.
6. Supranto, J. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
7. Yusmainita. pemberdayaan instalasi farmasi rumah sakit pemerintah; 2005. [diakses tanggal 31 Desember 2015]. Tersedia dari: <http://www.tempo.co.id/medika/arsip/012003/top-1-htm>