

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

Diah Nurcahyani<sup>1)</sup>, Vidya Kartikaningrum<sup>2)</sup>

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

### 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<sup>h</sup>. The research was a 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 ( $\beta$ ) 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*

### A. Pendahuluan

#### 1. Latar Belakang

Era global telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri di bidang layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat maka kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima semakin meningkat. Ini mendorong tumbuhnya rumah sakit baru dengan pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. 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, rumah sakit 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 (Irawan S, 2008). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu atau kualitas suatu produk atau jasa yang ditawarkan (Supranto, 2001). Mutu suatu jasa sangat ditentukan oleh lima dimensi, yakni, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan 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 dirasakan kurang memuaskan. Misalnya saja, seringkali pasien harus menunggu lama untuk memperoleh obat serta keramahan 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 obat yang terkadang tidak tersedia, padahal obat tersebut dibutuhkan oleh pasien.

Berdasarkan penelusuran masalah tersebut di atas, maka dirasa 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.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat diajukan rumusan masalah apakah terdapat 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?

## **3. Tujuan Penelitian**

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.

## **4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan

- a. Bisa memberikan masukan bagi RS Santa Clara Madiun mengenai pentingnya mutu pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien, sehingga

dapat disusun kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang ke rumah sakit tersebut.

- b. Bagi kalangan akademik, penelitian ini tentunya bermanfaat sebagai kontribusi untuk memperkaya khasanah keilmuan pada umumnya dan pengembangan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

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 dan 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi (Aditama, 2003).

Indikator untuk menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian RS :

- a. Rasionalitas dalam diagnosis dan terapi,
- b. Efektivitas dan keberhasilan terapi,
- c. Efisien, kehematan biaya, kecepatan, dan lancarnya pelayanan,
- d. Keterjaringan pasien,
- e. Kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat (Aditama, 2003).

### **2. Pengelolaan Perbekalan Farmasi**

Pengelolaan perbekalan farmasi merupakan suatu siklus kegiatan, dimulai dari pemilihan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, penghapusan, administrasi dan pelaporan serta evaluasi yang diperlukan bagi kegiatan pelayanan (Kemenkes, 2004).

### **3. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectation*) dan kinerja (*performa*) (Parasuraman et al, 1994) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli yang mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

### **4. Mutu Pelayanan**

Untuk mengetahui dimensi manakah yang penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan maka konsep SERVQUAL yang telah dikembangkan oleh (Parasuraman et al, 1994) dapat dijadikan suatu acuan. Konsep tersebut memformulasikan lima dimensi, yaitu: dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi tampilan (*tangible*).

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk adalah penelitian noneksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif.

**b. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di IFRS Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun.

**c. Waktu penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2019.

**2. Populasi dan Sampel****a. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ataupun keluarga pasien yang datang ke Apotek Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun.

**b. Sampel**

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 : syarat yang diperlukan adalah pasien yang ditemui sedang menebus obat di Apotek Rawat Jalan RS Santa Clara Madiun.
- 2) Kriteria Eksklusi: Yang termasuk kriteria eksklusi seperti pasien yang sakit keras dan tidak bersedia menjadi responden

**c. Besar Sampel**

Untuk penelitian observasional terdapat berbagai rumus cara menentukan besar sampel. Besar sampel jika jumlah populasi tidak diketahui (infinite) maka menggunakan rumus *Lemeshow* (Gazhali, 2005).

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times P \times Q}{L^2}$$

$$\text{Maka } n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Jadi, besar sampel minimal yang diperlukan adalah 96 responden

**3. Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer merupakan persepsi pasien Instalasi Farmasi 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.

- a. Variabel bebas (*Independen*): Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
- b. Variabel terikat (*Dependen*) : Kepuasan Pasien

**4. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan kuesioner. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala sebagai berikut (Indrawati T, 2013):

**Tabel 1. Nama Variabel, Dimensi, Wawancara dengan Kuesioner, Kriteria Penilaian Indikator, dan Skala Ukur**

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

## 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 20 pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun. Nilai r-tabel untuk 20 responden yang diuji coba dikatakan valid adalah  $\geq 0,444$ . Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, dengan ketentuan, jika nilai r-Alpa  $>$  r-tabel, maka dinyatakan reliabel.

Setelah dilakukan uji coba kuesioner pada 20 orang pasien di RS Santa Clara diketahui bahwa item-item pertanyaan pada variabel mutu pelayanan petugas farmasi, ketersediaan obat dan kepuasan pasien rawat jalan valid dan reliabel untuk digunakan pada penelitian ini, dengan hasil perhitungan seluruh variabel mutu pelayanan petugas farmasi sebanyak 25 pertanyaan, ketersediaan obat sebanyak 5 pertanyaan, dan variabel kepuasan pasien rawat jalan sebanyak 30 pertanyaan mempunyai nilai r-hitung  $>$  0,444 (r-tabel) dengan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,6, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan valid dan reliable.

## 6. Analisis data

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*.

## D. Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Karakteristik Responden

Responden paling besar jumlahnya berjenis kelamin perempuan 62%, umur 50-60 tahun sebanyak 31%, berpendidikan SMA sejumlah 61% dan 48% bekerja sebagai wiraswata.

#### b. Analisis Univariat

##### 1) Mutu Pelayanan Petugas Farmasi

###### a) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan indikator mutu pelayanan bagian farmasi yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. Dalam penelitian ini penilaian yang dilakukan meliputi : kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kelancaran pelayanan.

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Indikator Kehandalan Petugas Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Kehandalan Petugas Farmasi</b>							
1	Prosedur pelayanan tidak sulit	27	27	73	73	100	100
2	Pelayanan petugas tidak pilih kasih	11	11	89	89	100	100
3	Menunggu obat racikan > 30 menit	46	46	54	54	100	100
4	Petugas keliru dalam penyerahan obat	93	93	7	7	100	100
5	Petugas terampil dalam melakukan pelayanan terhadap permintaan resep	18	18	82	82	100	100

Berdasarkan Tabel 2 tentang kehandalan petugas farmasi yang paling bermasalah adalah menunggu obat racikan lebih dari 30 menit 54% .

**b) Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan indikator mutu pelayanan bagian farmasi yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera. Kepuasan terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi bukan aktual, karena persepsi mengandung aspek psikologis maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Indikator Daya tanggap Petugas Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Daya tanggap Petugas Farmasi</b>							
1	Petugas menanggapi pertanyaan dengan baik	8	8	92	92	100	100
2	Petugas memberikan informasi obat	28	28	72	72	100	100
3	Petugas mempercepat pekerjaan	59	59	41	41	100	100
4	Petugas mendahulukan pasien yang mengantri	6	6	94	94	100	100
5	Mengatasi masalah obat kosong	94	94	6	6	100	100

Berdasarkan Tabel 3 tentang daya tanggap petugas farmasi yang paling bermasalah adalah petugas tidak berusaha mengatasi masalah ketika obat yang dibutuhkan kosong 94%.

**c) Jaminan (*assurance*)**

Jaminan merupakan indikator mutu pelayanan bagian farmasi yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan

dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Indikator Jaminan Petugas Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Jaminan Petugas Farmasi</b>							
1	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien	62	62	38	38	100	100
2	Petugas farmasi teliti mencantumkan nama pasien dalam etiket obat	8	8	92	92	100	100
3	Petugas selalu murah senyum dan ramah	35	35	65	65	100	100
4	Pasien nyaman di ruang tunggu obat	12	12	88	88	100	100
5	Informasi obat dapat dimengerti	29	29	71	71	100	100

Berdasarkan Tabel 4 tentang jaminan petugas farmasi yang paling bermasalah adalah petugas farmasi tidak mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien 62 % dan petugas tidak selalu murah senyum 65%.

**d) Empati (*emphaty*)**

Empati merupakan indikator mutu pelayanan bagian farmasi yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual.

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Indikator Empati Petugas Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Empati Petugas Farmasi</b>							
1	Petugas farmasi sabar dalam memberikan pelayanan	27	27	73	73	100	100
2	Petugas menjelaskan dengan jelas mengenai aturan makan obat	9	9	91	91	100	100
3	Petugas farmasi memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat	24	24	76	76	100	100
4	Petugas sabar mendengarkan keluhan	69	69	31	31	100	100
5	Petugas melayani penuh perhatian	38	38	62	62	100	100

Berdasarkan Tabel 5, empati petugas farmasi yang paling bermasalah adalah petugas farmasi tidak sabar mendengarkan keluhan pasien 69 %.

### e) Tampilan (*tangible*)

Penampilan merupakan indikator mutu pelayanan bagian farmasi yang berupa wujud/tampilan melalui fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Servis tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tak dapat diraba maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Indikator Tampilan Petugas Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Tampilan Petugas Farmasi</b>							
1	Petugas berpakaian seragam, tanda pengenal yang jelas dan rapi	4	4	96	96	100	100
2	Ruang pelayanan bersih, rapi, nyaman	18	18	82	82	100	100
3	IFRS berdekatan unit rawat jalan	92	92	8	8	100	100
4	Di ruang tunggu ada TV atau Koran	57	57	43	43	100	100
5	Penataan obat di ruang farmasi rapi	28	28	72	72	100	100

Berdasarkan Tabel 6 tentang tampilan petugas farmasi yang paling bermasalah adalah lokasi IFRS tidak berdekatan dengan unit rawat jalan 92 %.

### 2) Ketersediaan Obat

Ketersediaan obat di bagian farmasi di RS Santa Clara Madiun dianalisis meliputi mutu ketersediaan obat berdasarkan hasil penelitian diukur dari penilaian responden, sehingga jawaban yang diperoleh merupakan pendapat subyektif masing-masing responden.

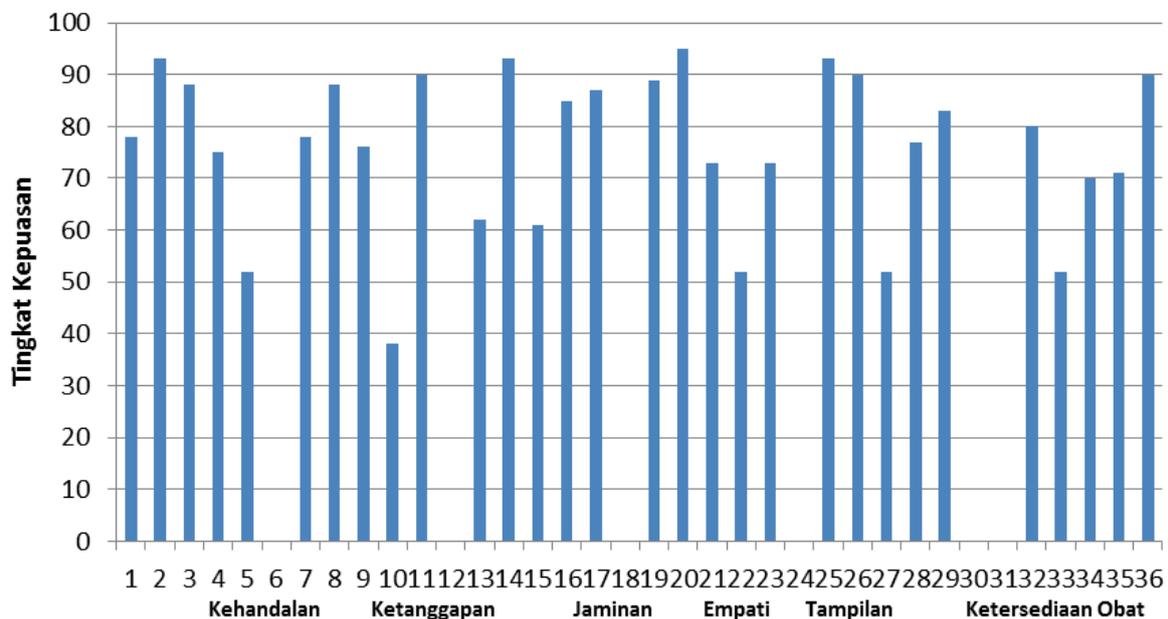
**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Obat di Bagian Farmasi**

No.	Pernyataan	Tidak		Ya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
<b>Ketersediaan Obat</b>							
1	IFRS tidak pernah menolak resep	44	44	56	56	100	100
2	Menyediakan alat kesehatan	68	68	32	32	100	100
3	Mengganti obat dengan merk lain	29	29	71	71	100	100
4	Dokter mengarahkan mengambil obat di luar farmasi RS	63	63	37	37	100	100
5	Etiket obat sudah jelas	8	8	92	92	100	100

Berdasarkan Tabel 7 tentang ketersediaan obat yang paling bermasalah adalah hanya menyediakan obat tapi tidak menyediakan alat kesehatan 68 %.

### 3) Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian diukur dari penilaian responden, sehingga jawaban yang diperoleh merupakan pendapat subjektif tiap responden.



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

#### c. Analisis Bivariat

##### 1) Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Mutu Pelayanan	Koefisien Korelasi	Signifikansi
Mutu Pelayanan Petugas Farmasi	0,625	<0,01

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.

## 2) Hubungan Ketersediaan Obat di Bagian Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

**Tabel 9. Hubungan Ketersediaan Obat di Bagian Farmasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Ketersediaan Obat	Koefisien Korelasi	Signifikansi
Ketersediaan Obat di IFRS Santa Clara Madiun	0,853	<0,01

Dari hasil uji statistik korelasi *Product Moment* antara Ketersediaan Obat 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.

### 2. Pembahasan

#### a. Mutu Pelayanan Petugas Farmasi Kehandalan

##### 1) Kehandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54,0% responden mempersepsikan menunggu obat racikan lebih dari 30 menit dan 73% responden yang menyatakan prosedur pelayanan di bagian farmasi RS Santa Clara Madiun mudah. Kemudahan dalam pelayanan termasuk dalam dimensi pokok mutu pelayanan. (Chandler C. I *et al.* 2019).

Menurut pendapat Muninjaya (2004) prosedur pelayanan yang tidak sulit merupakan kontribusi yang cukup besar terhadap variasi tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai yang dikatakan Hizrani (2003), proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi mutu pelayanan yang akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

##### 2) Daya Tanggap

Dari hasil penelitian didapat 59% responden menyatakan bahwa petugas tidak mempercepat pekerjaan mereka dan pasien menunggu lama dan 94% responden yang menyatakan petugas tidak berusaha mengatasi masalah ketika obat yang dibutuhkan kosong dengan mengupayakan obat tersebut diambil dari luar RS.

Kecepatan petugas dalam pelayanan, menurut Sebayang (2004) waktu tunggu pelayanan resep yang ideal adalah 15 menit. Sedangkan Gita (2004) mengemukakan bahwa pelayanan resep dengan komposisi 2 R/ sampai 3 R/ obat jadi membutuhkan waktu 32,67 menit dan untuk obat racikan membutuhkan waktu 47,39 menit. Wahyuningsih (2004) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa pelayanan resep dengan komposisi 3 R/ obat jadi membutuhkan waktu 26,08 menit, untuk 2 R/ obat jadi dan 1 R/ obat racikan membutuhkan waktu 66,25 menit.

### 3) Jaminan

Peningkatan kompetensi petugas ini sangat perlu untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap proses kefarmasian yang dilakukan oleh petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan, pendidikan nonformal, dan test kemampuan petugas dalam jangka tertentu agar petugas memiliki *skill* yang diharapkan oleh pasien baik secara teknis maupun dari segi wawasannya (Wahyuningsih, 2004).

Berdasarkan hasil penelitian 62% responden menyatakan petugas farmasi tidak mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien berkenaan dengan obat, 35% petugas farmasi tidak murah senyum, tidak ramah, dan berusaha menyenangkan hati responden.

Pemberian pendidikan, penyuluhan, dan informasi obat secara lengkap, dapat rneningkatkan ketaatan pasien pada aturan pemakaian obat. Dengan adanya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien akan meningkatkan kepercayaan dan kesembuhan pasien. Hal ini sesuai yang dikatakan Quick, *et.al* (1997) bahwa pemberian informasi yang jelas akan menambah upaya kesembuhan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan. Program Pemberian Informasi obat merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan kefarmasian di IFRS, bertujuan untuk memantapkan dan lebih menjelaskan kepada pasien tentang tata cara penggunaan obat yang meliputi dosis frekuensi pemakaiannya, efek samping obat sebagai salah satu bentuk jaminan keamanan obat untuk pasien yang diberikan pihak IFRS.

### 4) Empati

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 69% petugas farmasi tidak melayani dengan penuh perhatian. Sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan disebabkan karena jumlah petugas kurang sehingga beban kerja dirasakan cukup berat serta kurangnya motivasi dalam bekerja. Menurut Zeithami, V.A. *et al* (1990) dalam pelayanan jasa, keramahan petugas dan kemudahan pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan. Hal ini dapat diatasi dengan cara menambah petugas jika dana operasional memungkinkan untuk merekrut petugas baru, tapi jika tidak mungkin bisa dengan cara memberdayakan petugas yang ada dengan memberikan uang *overtime* atau insentif bagi mereka yang memiliki beban kerja yang cukup berat dari petugas yang lain maka mereka akan tetap termotivasi bekerja lebih giat dan tanpa mengurangi sifat empati dan keramahan mereka kepada para pelanggan.

### 5) Tampilan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan lokasi IFRS tidak berdekatan dengan unit rawat jalan dan 57% responden menyatakan bahwa di ruang tunggu tidak ada TV atau koran yang bisa dinikmati atau dibaca selama menunggu obat.

Pihak manajemen harus tetap berusaha untuk meningkatkan penampilan fisik dan petugas IFRS, terutama dalam *layout* maupun *design interior*, selain harus berpendoman dengan Permenkes No.922/Menkes/per/X/1993, tentang tata cara pendirian apotek, selain harus ada ruang peracikan, gudang ruang distribusi obat,

pihak manajemen juga harus memperhatikan alur masuknya barang dan alur masuknya orang, jika hanya dengan model satu pintu pelayanan akan terhambat dan berkesan lambat terutama jika ada barang yang masuk dan dalam jumlah yang besar.

Hal ini sesuai dengan pendapat Engel (1993), bahwa keinginan pasien untuk membeli kembali jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh sarana penunjang dan kenyamanan dalam menunggu. Dalam penelitian ini lingkungan fisik instalasi farmasi ditinjau dalam aspek lokasi apotek, penampilan fisik apotek, kondisi ruang tunggu, ketersediaan kantin, toilet, TV, koran untuk menghilangkan kejenuhan. Penampilan petugas juga harus diperhatikan terutama kerapian dan kebersihannya karena akan memberikan citra atau *image* tersendiri bagi konsumen tentang rumah sakit tersebut.

#### **b. Ketersediaan Obat**

Penilaian ketersediaan obat di RS Santa Clara Madiun secara keseluruhan menunjukkan masih kurang tersedia. Walaupun jumlah item obat yang disediakan sudah cukup banyak yaitu item obat tetapi sebagian besar responden menyatakan persediaan obat kurang tersedia. Hal ini terutama menyangkut penyediaan obat-obat baru yang terus berkembang dan terdapat kendala dalam proses penyediaannya baik dari segi dana maupun mengakses pihak distributornya. Sementara itu harus ada koordinasi dan kerja sama yang baik antara pihak Komite Farmasi dan Terapi (KFT) yang telah merumuskan formularium rumah sakit dengan para dokter, biasanya menulis obat di luar formularium rumah sakit, sedangkan item obat yang biasa tersedia di IFRS sebagian besar adalah sesuai yang tercantum didalam formularium rumah sakit (Indrawati, 2013).

#### **c. Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Penilaian responden terhadap pasien rawat jalan yang mengambil obat di bagian farmasi rumah sakit, terhadap mutu pelayanan petugas farmasi, dan ketersediaan obat di RS Santa Clara Madiun secara keseluruhan menunjukkan masih tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan secara spesifik responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap beberapa indikator, di antaranya 48% mengenai kecepatan dalam melayani, 62% responden menyatakan petugas tidak mengupayakan pengadaan obat yang kosong, 48% menyatakan ketidakpuasannya mengenai lokasi IFRS dan ruang pemeriksaan yang kurang berdekatan, 48% menyatakan ketidakpuasannya mengenai petugas yang tidak sabar mendengarkan keluhan.

Hasil analisis statistik menggunakan uji korelasi *Product Moment* 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. Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama, *drug oriented*, ke paradigma baru, *patient oriented* dengan filosofi *pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian).

Pergeseran tersebut meliputi paradigma teknis yang menekankan pada produk obat dan peracikan, berubah menjadi pendekatan yang lebih berorientasi kepada pelayanan pasien dan penanganan penyakit secara komprehensif. Menjawab tantangan ini profesi farmasi dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit harus bekerja keras untuk meningkatkan profesionalisme guna memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang terhadap pelayanan kefarmasian yang bermutu.

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.

Menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen adalah nilai tambah yang sangat berharga bagi rumah sakit tersebut, baik dari segi reputasi, citra maupun profit (Indrawati, 2013).

#### **d. Pengaruh Mutu Pelayanan Petugas Farmasi dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan petugas farmasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun ( $p < 0,05$ ), dengan nilai koefisien positif dan signifikan, artinya semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat. Begitu juga sebaliknya, apabila mutu pelayanan petugas farmasi rendah maka kepuasan pasien rawat jalan yang membeli obat di bagian farmasi rumah sakit juga akan menurun.

Selanjutnya hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun ( $p < 0,05$ ), dengan nilai koefisien positif dan signifikan, artinya apabila ketersediaan obat lengkap dan sesuai dengan formularium rumah sakit maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat, begitu juga sebaliknya.

Menurut Wijono (2009), pelanggan menilai mutu atau kualitas umumnya setelah pelanggan tersebut menerima jasa atau pelayanan itu dari suatu perusahaan tertentu. Mereka menilai mutu jasa atau pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka atas jasa atau atas pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Menurut Hizrani (2003), proses pelayanan yang baik akan mempengaruhi mutu pelayanan yang akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kalau konsumen puas selanjutnya mereka akan berminat dan berperilaku mengkonsumsi

jasa pelayanan di tempat yang sama. Hal ini yang juga dikatakan Quick (1997) bahwa pemberian informasi yang jelas akan menambah upaya kesembuhan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan.

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 *customer* akan memperoleh informasi atau mencari informasi yang akan mengubah keputusan tempat pembelian obat tersebut (Minh Thoa *et al.*, 2013). 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.

Pudjaningsih (2007) menyatakan 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 obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan.

Pelayanan farmasi di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi pada pelayanan kepada pasien. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit, yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kefarmasian yang diberikan Rumah Sakit adalah kelancaran perencanaan, pengadaan, penyimpanan dan penyaluran perbekalan farmasi.

## E. Simpulan dan Saran

### 1. Simpulan

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. Hal ini dapat disebabkan adanya keterlambatan waktu pasien menunggu obat, petugas tidak bisa mengatasi masalah ketika obat yang dibutuhkan kosong dan petugas farmasi kurang ilmu pengetahuan mengenai obat. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketersediaan obat.

### 2. Saran

- a. Diupayakan adanya kerja sama antara pihak manajemen IFRS dengan sejawat dari profesi lain seperti dokter untuk mematuhi penulisan resep berdasarkan formularium RS

- b. Memberikan dukungan penuh, misal melalui fasilitasi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang IFRS, yang akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja petugas farmasi.

### Daftar Pustaka

- Aditama, T. Y, 2003. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Chandler C. I, Kizito J, Taaka L, Nabirye C, Kayendeke M, Diliberto D, Staedke S.G . 2013. Aspirations for Quality Health Care in Uganda: How do we get there?. Journal BioMed Research. <http://www.human-resources-health.com/content/11/1/13>
- Engel, J., Blackwill, R., Miniard, W. 1993. Perilaku Konsumen, Edisi VI; Binapura Aksara, Jakarta.
- Ghazali, I, 2005. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gita, I Made. 2004. Evaluasi Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Dihubungkan dengan Produktivitas Tenaga Kerja Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Timur, ( Tesis ), Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Utama Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hizrani. M. 2003. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta, Tahun 2002, Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia; No.1; Vol IV.
- Indrawati T. Pengaruh Mutu Pelayanan Petugas Farmasi Dan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Tanjung Pura Kabupaten Langkat Tahun 2013 [tesis]. Medan: Universitas Sumatera Utara; 2013.
- Irawan, Swantha., 2008. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 1993. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 922/Menkes/Per/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 1999. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta.

- Kementerian Kesehatan RI. 2004. 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>.
- Muninjaya, A.,A., 2004, Manajemen Kesehatan, Edisi 2. EGC. Denpasar, Bali.
- Parasuraman, A., Zeithaml V., and Berry L., 1994. *Servequal : A Mutiple Item Measuring Costumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing*.
- Pudjaningsih. 2007. Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi RumahPuti, P., 2007. Pengaruh Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Quick. JD., Rankin. JR., Laing. RO., et al. 1997. *Managing Drug Supply : The Selection, Procurement, Distribution and Use of Pharmaceuticals*, 2nd Ed; Revised and Expanded, Kumarian Press.
- Sebayang, 2004. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD. Pringadi Medan. Tesis. Program Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Supranto, J., 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikakan Pangsa Pasar. Edisi Kedua. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Undang-Undang, No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Wahyuningsih. E. 2004. Upaya Peningkatan Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Purworejo Dengan Perbaikan Tata Kerja, Peningkatan Sikap Serta Motivasi Sumber Daya Manusia, *Jurnal Sains Kesehatan* No.16 ; Vol II.
- Wijono, D.J. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan; Teori, Strategi, dan Aplikasi*, vol, 1, Airlangga University Press : Surabaya.
- Zeithaml,V.A, Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990, *Delivering Quality service: Balancing Customer Peception and Expectations*, New York: The Free Press.