

EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LOA IPUH TENGGARONG

Nur Febria Sari¹, Husnul Warnida¹, Rusdiati Helmidanora¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda
Email : hwarnida@gmail.com

ABSTRACT

Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmacist in providing pharmaceutical services and pharmaceutical services are direct and responsible services to patients related to Pharmaceutical Preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of patient life. To improve the quality of pharmaceutical services at the Puskesmas, the Minister of Health Regulation Number 74 of 2016 concerning Pharmaceutical Service Standards in Puskesmas. This study aims to evaluate the implementation of pharmaceutical service standards at the Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong. The research was conducted from January to March 2021.

This research design is an observational research design using a cohort research design. Data were obtained from filling out interview sheets, questionnaire sheets by patients and checklist sheets based on direct observation in the pharmacy room of the Puskesmas Loa Ipuh. The data obtained were compared with the standards in the literature and analyzed using ChiSquare and Spearman's.

Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the Minister of Health Regulation Number 74 of 2016 concerning Pharmaceutical Service Standards at the Puskesmas Loa Ipuh Tenggarong is included in the Good category. The level of patient satisfaction is included in the Satisfied category. Implementation of Pharmaceutical Service Standards does not affect patient satisfaction.

Keywords : *the minister of health regulation number 74 of 2016, pharmaceutical service standard, patient satisfaction, puskesmas loa ipuh*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*)

menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*)⁽¹⁾.

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka penjaminan keselamatan pasien

(*patient safety*)⁽¹⁾. Salah satu indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien. Pengguna jasa pelayanan puskesmas dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian observasional, dengan menggunakan desain penelitian *cohort*, yaitu suatu penelitian yang mempelajari hubungan

No. Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.500	0.361	Valid
2	0.776	0.361	Valid
3	0.822	0.361	Valid
4	0.763	0.361	Valid
5	0.874	0.361	Valid
6	0.764	0.361	Valid
7	0.761	0.361	Valid
8	0.654	0.361	Valid

antara faktor risiko dengan efek, yang dilakukan secara prospektif atau kedepan sebelum terjadinya efek. Subyek penelitian diikuti dan diamati secara terus menerus sampai jangka waktu tertentu⁽³⁾.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Loa Ipuh pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur apa yang diukur guna menunjukkan tingkat kesahihan suatu

tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan⁽²⁾.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Loa Ipuh agar pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan.

instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian, dilakukan uji validitas terhadap kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika r hitung \geq dari r tabel. Uji validitas sebuah kuesioner penelitian dapat dilakukan dengan menguji 30 responden. Uji validitas sebanyak 30 orang dengan taraf signifikansi 5%, maka nilai r tabel adalah 0,361⁽⁴⁾. Setelah dilakukan uji validitas dari 8 pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, maka akan diperoleh jumlah pernyataan yang valid. Pernyataan yang dinyatakan valid inilah yang digunakan dalam pernyataan penelitian.

Berdasarkan uji validitas instrumen penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kuesioner)(n = 30)

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Pengukuran realibilitas menggunakan bantuan software SPSS dengan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* $>$ 0,60. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (n = 30; item = 8)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	8

3. Hasil Perhitungan Daftar Tilik Standar Pelayanan Kefarmasian

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dihitung berdasarkan kesesuaian sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, pelayanan farmasi klinik dan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian. Total penilaian untuk Puskesmas Loa Ipuh dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Daftar Tilik Standar Pelayanan Kefarmasian

No	Standar Pelayanan Kefarmasian	Jumlah Nilai
1	Sumber Daya Manusia	5
2	Sarana dan Prasarana Pengelolaan Sediaan	12
3	Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai	18
4	Pelayanan Farmasi Klinik	80
5	Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	6
	Total Nilai	121

Tabel 4. Penilaian Variabel Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien (n = 384)

No	Penilaian Variabel	Tingkat Kepuasan		
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas

Kategori

BAIK

Hasil perhitungan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Loa Ipuh berdasarkan kategori termasuk dalam *Kategori Baik*.

4. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan Puskesmas. Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamahan, kecakapan, ketanggapan perhatian komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain⁽⁵⁾. Selain itu, aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan juga menjadi variabel penilaian terhadap kepuasan pasien.

Secara keseluruhan penilaian responden terhadap kedelapan variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mencapai tingkat kepuasan di atas 50% dengan kriteria *Puas*, yaitu sebanyak 245 responden (63,8%) menyatakan *Puas* terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Loa Ipuh. Data distribusi perolehan/persentase penilaian variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tampak pada tabel 4.

			%	n	%	n	%
1	Kepedulian petugas	44	11,5%	129	33,6%	211	54,9%
2	Kecepatan pelayanan	35	9,1%	174	45,3%	175	45,6%
3	Keramahan petugas	30	7,8%	132	34,4%	222	57,8%
4	Kemampuan Apoteker memberikan informasi obat	68	17,7%	191	49,7%	125	32,6%
5	Kebersihan ruang tunggu	13	3,4%	145	37,8%	226	58,9%
6	Kenyamanan ruang tunggu	38	9,9%	172	44,8%	174	45,3%
7	Kelengkapan obat dan alat kesehatan	90	23,5%	189	49,2%	105	27,3%
8	Ketersediaan brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai bentuk informasi mengenai obat/kesehatan	111	28,9%	189	49,2%	84	21,9%
9	Keseluruhan	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%

5. Korelasi Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Ipuh

Analisis korelasi demografi pasien terhadap kepuasan pasien dilakukan untuk membuktikan ada tidaknya korelasi antara karakteristik pasien terhadap kepuasan

pasien di Puskesmas Loa Ipuh. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan batas nilai signifikansi $p < 0,05$.

Data analisis korelasi karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Korelasi Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (n = 384)

Karakteristik Pasien	Tingkat Kepuasan						Total		P Value
	Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<i>Jenis Kelamin</i>									
Laki	11	9,3%	77	65,3%	30	25,4%	118	100%	0,270
Perempuan	15	5,6%	168	63,2%	83	31,2%	266	100%	
Total	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%	384	100%	
<i>Usia</i>									
17 – 24 Tahun	9	10,5%	72	83,7%	5	5,8%	86	100%	0,000
25 – 34 Tahun	5	3,9%	92	71,3%	32	24,8%	129	100%	

35 – 49 Tahun	8	7,7%	49	47,6%	46	44,7%	103	100%	
50 – 64 Tahun	3	5,6%	28	51,8%	23	42,6%	54	100%	
> 65 Tahun	1	8,3%	4	33,3%	7	58,4%	12	100%	
Total	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%	384	100%	
<i>Pendidikan</i>									0,000
SD / Sederajat	0	0,0%	17	54,8%	14	45,2%	31	100%	
SMP / Sederajat	0	0,0%	20	51,3%	19	48,7%	39	100%	
SMA / Sederajat	19	9,0%	150	71,1%	42	19,9%	211	100%	
Diploma	0	0,0%	10	76,9%	3	23,1%	13	100%	
Sarjana	7	7,8%	48	53,3%	35	38,9%	90	100%	
Total	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%	384	100%	
<i>Pekerjaan</i>									
Pelajar/Mahasiswa	3	14,3%	18	85,7%	0	0,0%	21	100%	
PNS	1	2,0%	31	62,0%	18	36,0%	50	100%	
Swasta	7	6,3%	71	63,4%	34	30,3%	112	100%	0,110
Wiraswasta	0	0,0%	11	78,6%	3	21,4%	14	100%	
Tidak Bekerja	10	9,7%	61	59,2%	32	31,1%	103	100%	
Lain-lain	5	6,0%	53	63,0%	26	31,0%	84	100%	
Total	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%	384	100%	
<i>Jml. Kunjungan</i>									
Kurang dari 5 kali	18	5,4%	226	68,1%	88	26,5%	332	100%	0,000
5 kali atau lebih	8	15,4%	19	36,5%	25	48,1%	52	100%	
Total	26	6,8%	245	63,8%	113	29,4%	384	100%	

6. Korelasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Loa Ipuh

Analisis korelasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap kepuasan pasien dilakukan untuk

membuktikan ada tidaknya korelasi antara implementasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Loa Ipuh. Data dianalisis menggunakan uji Spearman's rho. Data hasil analisis korelasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Korelasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien	Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1,000	,046
	Sig. (2-tailed)	.	,372
	N	384	384
Spearman's rho	Correlation Coefficient	,046	1,000
	Sig. (2-tailed)	,372	.
	N	384	384

Tabel 6 menunjukkan bahwa antara Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian dengan kepuasan pasien tidak terdapat hubungan karena diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu 0,372. Hubungan antara keduanya dikatakan lemah karena diperoleh nilai *correlation coefficient*-nya sebesar 0,046. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti berasumsi bahwa Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian tidak ada korelasi terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Standar Pelayanan Kefarmasian di puskesmas ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Untuk keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di puskesmas ini diperlukan

komitmen, kemauan dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan kefarmasian di puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat⁽¹⁾.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Loa Ipuh termasuk dalam Kategori Baik.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Loa Ipuh adalah Puas.
3. Perbedaan karakteristik pasien dalam hal umur, pendidikan dan

kunjungan memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian tidak memiliki korelasi terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta.
2. Supriyanto., Ernawaty., 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta.
3. Masturoh, I., & Anggita, N., 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
4. Sugiyono., 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung : Alfabeta
5. Lembaga Administrasi Negara, 2008, Modul Diklat Kepemimpinan Tingkat III, *Teknik-Teknik Analisis Manajemen*, LAN-RI, Jakarta.