



ESTU UTOMO HEALTH SCIENCE JURNAL ILMIAH KESEHATAN

[http : //www.ejurnal.stikeseub.ac.id](http://www.ejurnal.stikeseub.ac.id)



TINGKAT KEPUASAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RSUD BUMIAYU

Siti Mutripah¹⁾ Nila Rusdi Rahayu²⁾

^{1), 2)} Program Studi Diploma Tiga Farmasi Akademi Farmasi Kusuma Husada Purwokerto
Email : siti@kusumahusada.ac.id, nila@kusumahusada.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari konsumen setelah membandingkan antara persepsi konsumen terhadap hasil atau kinerja sebuah produk atau jasa beserta harapan-harapannya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasinya pasien yang berobat jalan dan melakukan pengambilan obat melalui Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu. Teknik sampling menggunakan consecutive sampling, sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 87 pasien. Metode analisis yang digunakan univariat. Hasil penelitian sebagian besar pasien mempunyai harapan tinggi sebanyak 57,5%, kinerja atau kenyataan cukup baik sebanyak 73,6%, pasien tidak puas terhadap pelayanan informasi obat sebanyak 60,9%

Kata Kunci : Kepuasan, Informasi, Obat

SATISFACTION LEVEL FOR OUTPATIENT DRUG INFORMATION SERVICES IN INSTALLATION PHARMACEUTICAL RSUD BUMIAYU

ABSTRACT

Gout (gout arthritis) more often affects the elderly than adults and young age. The prevalence of gout in Indonesia in 2017 ranks second after osteoarthritis (1.6-13.6 / 100,000 people), this prevalence increases with increasing age. This disease is grouped in special diseases and occupies the first priority of 10 other priority diseases. The type of research used is quantitative. With a total sample of all the elderly who were registered as members of the elderly Posyandu in the Toyareka Village area in 2019 which are 34 people, with saturated sampling techniques. Methods of collecting data with a questionnaire regarding knowledge of gout arthritis. The data analysis used was univariate analysis with percentages. The results showed that the respondents' picture of Gout Arthritis in Toyareka Village, Kemangkong Subdistrict, Purbalingga District was mostly the majority of respondents have poor knowledge of 61.76%; respondents have good knowledge 26.47% and respondents have good knowledge 11.76%.

Keywords: Satisfaction, Informastion, Medication

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan yang harus memiliki wawasan yang luas dan holistik dalam memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat yang dinamis. Hal tersebut sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan tuntutan ini akibat dari meningkatnya jumlah konsumen terdidik sehingga mampu memilih jenis dan kualitas pelayanan yang diinginkan (Suryani, 2008).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian disebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien

Pelayanan informasi mengenai obat sebagai salah satu metode edukasi pengobatan secara tatap muka merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian. Hal ini adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan pengobatan bagi pengunjung IFRS. Ada 30–50% kasus perilaku ketidakpatuhan pengunjung apotek yang menerima obat.

Kepuasan konsumen merupakan sebuah evaluasi akhir yang dilakukan oleh seorang konsumen terkait dengan sebuah produk atau jasa yang telah digunakan. Seorang konsumen akan menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen atau tidak. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari konsumen setelah membandingkan antara persepsi konsumen terhadap hasil atau kinerja sebuah produk atau jasa beserta harapan-harapannya (Kotler, P. dan Keller, 2009).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bumiayu adalah rumah sakit umum tipe D di Kabupaten Brebes yang baru berdiri sekitar 3 tahun yang lalu tepatnya tahun 2011 yang merupakan pengembangan dari Puskesmas perawatan Kecamatan Bumiayu dan telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada tanggal 21 Juli tahun 2014. Rumah sakit ini mengalami perkembangan yang cukup pesat sejak didirikan. Tingkat kunjungan pasien yang cukup tinggi dan termasuk rumah sakit pilihan bagi masyarakat Brebes bagian selatan. Jumlah kunjungan yang cukup tinggi tersebut harusnya menjadi dorongan serta tantangan bagi rumah sakit khususnya bagi instalasi farmasi untuk meningkatkan dan memberikan

pelayanan kefarmasian yang berkualitas bagi pasiennya disamping karena tingginya tuntutan pasien akan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa perlu meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu”

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat jalan dan melakukan pengambilan obat melalui Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu. dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*.

Metode pengumpulan data ini adalah dengan membagikan kuesioner untuk penelitian pada pasien yang berobat jalan dan melakukan pengambilan obat melalui Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu. Data hasil isian kuesioner yang dibutuhkan dalam penelitian adalah data jawaban kuesioner tentang kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat jalan dan melakukan pengambilan obat melalui Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang tingkat Kepuasan responden terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Bumiayu Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	53	60,9%
2	Cukup Puas	15	17,2%
3	Puas	19	21,8%
	Total	34	100%

Sumber Data : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan informasi obat sebanyak 60,9% selebihnya responden yang puas sebanyak 21,8% dan sebagian kecil responden cukup puas terhadap pelayanan informasi obat sebanyak 17,2%.

Hasil penelitian berdasarkan tingkat Kepuasan responden terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu sebagian

besar responden tidak puas terhadap pelayanan informasi obat sebanyak 60,9 %. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar harapan pasien tinggi tetapi kinerja pelayanan informasi obat sebagian besar cukup sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan lebih besar dari kenyataan dapat menimbulkan rasa tidak puas. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Harianto, 2004) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan mereka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan observasi di lapangan secara langsung dan beberapa pernyataan yang disampaikan oleh pasien bahwa petugas dalam menyampaikan informasi dirasakan kurang ramah dalam berkomunikasi, dan ketersediaan obat yang kurang lengkap sehingga pasien harus membeli obat di luar rumah sakit. Kurang ramah dalam berkomunikasi merupakan faktor subyektifitas pasien dalam menerima pelayanan sehingga sangat dipengaruhi oleh faktor emosional atau psikologis atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak berwujud. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Kotler, 2000) dalam *Principle of Marketing* bahwa kepuasan pelanggan selain yang berwujud nyata ada kepuasan yang tidak berwujud tetapi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu kepuasan psikologikal. Pendapat tersebut menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi farmasi adalah faktor hubungan antar manusia, kepedulian pada pasien dan keluarga, pemenuhan kebutuhan emosional pasien, keramah-tamahan, keterampilan pelayanan interpersonal kepada pasien. Berdasarkan observasi di lapangan secara langsung dan beberapa pernyataan yang disampaikan oleh pasien bahwa petugas dalam menyampaikan informasi dirasakan kurang ramah dalam berkomunikasi, dan

ketersediaan obat yang kurang lengkap sehingga pasien harus membeli obat di luar rumah sakit. Kurang ramah dalam berkomunikasi merupakan faktor subyektifitas pasien dalam menerima pelayanan sehingga sangat dipengaruhi oleh faktor emosional atau psikologis atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak berwujud. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Kotler, 2000) dalam *Principle of Marketing* bahwa kepuasan pelanggan selain yang berwujud nyata ada kepuasan yang tidak berwujud tetapi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu kepuasan psikologikal. Pendapat tersebut menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi farmasi adalah faktor hubungan antar manusia, keperdulian pada pasien dan keluarga, pemenuhan kebutuhan emosional pasien, keramah-tamahan, keterampilan pelayanan interpersonal kepada pasien.

PENUTUP

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan kepuasan terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu dalam kategori tidak puas. Harapan terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu dalam kategori tinggi. Kenyataan atau kinerja petugas terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu dalam kategori cukup baik . Harapan pasien lebih besar dari kenyataan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi RSUD Bumiayu.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harianto, S. (2004). Penebusan Resep oleh Pasien Rawat jalan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, 1(3).
- Kotler, P. dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT. Indeks.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo.
- Suryani, T. (2008). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Graha Ilmu.