

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD KOTA DEPOK

Oleh

Chusun

Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapan (Oliver, 1980). Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seperti sekarang ini banyak masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, misalnya terhadap lama waktu pelayanan. Hal ini kemungkinan terjadi karena beban kerja tenaga kesehatan di rumah sakit yang semakin meningkat.

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok belum terdapat data mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, Penelitian ini menggunakan metode survei yang bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan suatu keadaan didalam suatu komunitas/ masyarakat. Penelitian kepuasan pasien dikelompokkan menjadi 4 bagian, yaitu terhadap sikap petugas, pelayanan kefarmasian, informasi obat dan kenyamanan fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 80% pasien/ responden merasa puas terhadap sikap penampilan, keramahan dan kesopanan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian dan informasi mengenai cara penggunaan obat. Sedangkan sebagian besar pasien/ responden merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat, yaitu 96 orang (47,76%), serta terhadap informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, yaitu 105 orang (52,24%). Lebih dari 44% pasien/ responden juga merasa tidak puas terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu (AC, TV, dll), penataan loket, tempat duduk dan lokasi.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam

bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat.³

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan

berfungsi untuk melakukan upaya atau upaya kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit termasuk sebagai sarana upaya kesehatan rujukan.⁶

Di era Jaminan Kesehatan Nasional seperti sekarang ini banyak masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit, contohnya dalam hal lamanya waktu pelayanan dan perlakuan yang tidak menyenangkan dari petugas kesehatan menjadi alasan ketidakpuasan pasien di rumah sakit. Hal ini kemungkinan terjadi karena beban kerja tenaga kesehatan di rumah sakit yang tinggi serta bervariasi jenis pekerjaan dan jumlah tenaga kesehatan yang belum sesuai standar.

Pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Depok belum terdapat data mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Rumah sakit umum daerah Kota Depok merupakan rumah sakit tipe C yang melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang sebagian besar berasal dari rujukan puskesmas, klinik dan praktik dokter swasta. RSUD Kota Depok memiliki 71 tempat tidur dan BOR rata-rata 82,83% (tahun 2013), dengan jumlah dokter umum 15 orang, dokter spesialis 19 orang dan dokter gigi 1 orang⁹. Instalasi farmasi RSUD Kota Depok dipimpin oleh seorang Apoteker dengan 5 orang staff apoteker, 18 Tenaga Teknis Kefarmasian (6 orang D3 Farmasi dan 11 orang SMF/ SMK Farmasi) dan 4 orang petugas administrasi.

Salah satu misi RSUD Kota Depok adalah memberikan pelayanan paripurna yang bermutu prima kepada

kesehatan dasar seluruh lapisan masyarakat, oleh karena itu RSUD Kota Depok bertekad terus-menerus melakukan peningkatan pelayanan guna memuaskan pasien dengan mengutamakan keselamatan pasien dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian mengenai kepuasan pasien sudah sering dilakukan, dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eka (2015) terhadap 120 responden/ pasien di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama terdapat 52,5% responden tidak puas terhadap pelayanan informasi obat terkait informasi apabila terjadi alergi, lupa minum obat, dan penyimpanan obat.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini: Banyaknya pasien yang berulang kali menunjukkan ketidakpuasan menunggu obat yang sedang disiapkan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok

Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui informasi tentang karakteristik pasien yang mencakup, seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang mencakup

- sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian, pelayanan, informasi obat, dan kenyamanan fasilitas pelayanan.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien yang perlu konseling obat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Disain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei yang bersifat deskriptif, yaitu merupakan penelitian yang diarahkan untuk mendeskripsikan/ menggambarkan/ menguraikan suatu keadaan didalam suatu komunitas/ masyarakat.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok periode 01 – 31 Desember 2015 dan dilakukan setiap hari senin s/d jum'at dari jam 10.00 – 16.00 WIB.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah semua pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok periode 01 – 31 Desember 2015.

Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara random terhadap pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok dari jam 10.00 – 16.00 WIB. Dengan perkiraan sehari 10 (sepuluh) pasien/ responden sehingga selama satu bulan didapatkan sampel sekitar 200 responden/ pasien.

Definisi Operasional

No.	Istilah	Definisi Operasional
1.	Pasien	Yang dimaksud dengan pasien dalam penelitian ini adalah pasien/ keluarga pasien rawat jalan yang dilayani di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok.
2.	Penyakit yang perlu konseling obat	Yang dimaksud dengan penyakit yang memerlukan konseling obat dalam penelitian ini adalah pasien dengan riwayat penyakit Diabetes mellitus, Hipertensi, Jantung, dan TB paru, dan penyakit lain yang ditemukan pada penelitian ini, yang memerlukan konseling obat
3.	Tenaga Teknis Kefarmasian	Yang dimaksud dengan Tenaga Teknis Kefarmasian pada penelitian ini adalah tenaga/ petugas lulusan Diploma III Farmasi, lulusan Sekolah Menengah Farmasi, Sekolah Menengah Kejuruan Farmasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL

Kepuasan pasien secara keseluruhan

Kepuasan pasien secara keseluruhan adalah kepuasan pasien dari seluruh responden termasuk pasien dengan penyakit yang perlu konseling. Adapun kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap Sikap, Pelayanan Kefarmasian, Informasi Obat, dan Kenyamanan Fasilitas

Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Sikap Apoteker/Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Pernyataan kepuasan pasien terhadap:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Penampilan Apoteker/ TTK	13,43 % (27)	81,60 % (164)	4,48% (9)	0,49% (1)	100,00% (201)
Keramahan dan kesopanan Apoteker/ TTK	13,43 % (27)	76,62 % (154)	9,95% (20)	0,00% (0)	100,00% (201)
Ketanggapan dan respon Apoteker/ TTK	12,94 % (26)	71,64 % (144)	15,42 % (31)	0,00% (0)	100,00% (201)

Berdasarkan tabel diatas, dari 201 responden terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 164 orang (81,60%), merasa puas terhadap penampilan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian. Demikian juga sebagian besar responden, yaitu 154 orang (76,62%) merasa puas terhadap keramahan dan kesopanan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian. Serta sebagian besar responden, yaitu 144 orang (71,64%) merasa puas terhadap ketanggapan/ respon dari Apoteker/ Tenaga Teknis kefarmasian.

Adapun kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, yaitu terhadap kecepatan pelayanan obat dan kelengkapan obat sesuai dengan resep dokter, dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Pernyataan kepuasan pasien terhadap:	B				persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Kecepatan pelayanan obat	5,97% (12)	38,81% (78)	47,76% (96)	7,46% (15)	100,00% (201)
Kelengkapan obat sesuai dengan resep dokter	13,93% (28)	74,13% (149)	11,94% (24)	0,00% (0)	100,00% (201)

Dari tabel diatas, dari 201 responden terlihat bahwa lebih banyak responden, yaitu 96 orang (47,76%) merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat. Sementara itu, sebagian besar responden, yaitu 149 orang (74,13%) merasa puas terhadap kelengkapan obat sesuai resep dokter yang diterima.

Selanjutnya kepuasan pasien terhadap informasi yang diterima mengenai cara penggunaan obat, lupa tidak minum obat, bila terjadi alergi dan cara penyimpanan obat serta efek samping obat dan informasi lain, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Informasi Obat

Pernyataan kepuasan pasien terhadap informasi tentang:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
cara penggunaan obat	12,44% (25)	80,10% (161)	6,96% (14)	0,50% (1)	100,00% (201)
bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat	6,47% (13)	38,80% (78)	52,24% (105)	2,49% (5)	100,00% (201)
Khasiat/ kegunaan obat	9,95% (20)	69,65% (140)	18,90% (38)	1,50% (3)	100,00% (201)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 161 orang (80,10%) merasa puas terhadap informasi yang diberikan tentang cara penggunaan obat, sedangkan sebagian besar responden, yaitu 105 orang (52,24%) merasa tidak puas terhadap informasi tentang bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat. Selain itu, sebagian besar responden, yaitu 140 orang (69,65%) merasa puas terhadap penjelasan mengenai khasiat/kegunaan obat.

Kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok, dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Pernyataan kepuasan pasien terhadap:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				Persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Fasilitas ruang tunggu (AC,TV,dll)	5,47 % (11)	35,82 % (72)	46,27 % (93)	12,44 % (25)	100,00% (201)
Penataan loket, tempat duduk, lokasi	5,97 % (12)	40,30 % (81)	44,78 % (90)	8,95% (18)	100,00% (201)

Berdasarkan tabel diatas, dari 201 responden terlihat bahwa lebih banyak responden, yaitu 93 orang (46,27%) merasa tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu seperti AC, TV dan lain lain. Demikian juga, lebih banyak responden, yaitu 90 orang (44,78%), merasa tidak puas terhadap penataan loket, tempat duduk, dan lokasi.

Kepuasan pasien yang perlu konseling obat

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka didapatkan kepuasan pasien dengan penyakit yang perlu konseling obat antara lain Diabetes mellitus, Hipertensi, Tb paru dan jantung. Adapun hasil survei tentang kepuasan pasien penyakit yang perlu konseling obat terhadap pelayanan kefarmasian yang mencakup Sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian, Pelayanan Kefarmasian yang diberikan, Informasi Obat, dan Kenyamanan Fasilitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok dapat dilihat pada tabel 5 sampai dengan tabel dibawah ini:

Tabel 5
Distribusi Kepuasan Pasien Konseling Obat terhadap Sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Pernyataan kepuasan pasien terhadap:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				Persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Penampilan Apoteker/ TTK	14,13 % (13)	84,78 % (78)	1,09 % (1)	0,00 % (0)	100,00 % (92)
Keramahan dan kesopanan Apoteker/ TTK	10,87 % (10)	81,52 % (75)	7,61 % (7)	0,00 % (0)	100,00 % (92)
Ketanggapan dan respon Apoteker/ TTK	9,78 % (9)	75,00 % (69)	15,22 % (14)	0,00 % (0)	100,00 % (92)

Berdasarkan tabel diatas, dari 92 responden penyakit yang perlu konseling obat, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 78 orang (84,78%), merasa puas terhadap penampilan Apoteker/Tenaga Teknis Kefarmasian. Demikian juga sebagian besar responden, yaitu 75 orang (81,52%)

merasa puas terhadap keramahan dan kesopanan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian, serta sebagian besar yaitu 69 orang (75,00%) merasa puas terhadap ketanggapan/ respon dari Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian.

Adapun kepuasan pasien dengan penyakit yang perlu konseling obat terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima, dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6
Distribusi Kepuasan Pasien yang perlu
Konseling Obat terhadap Pelayanan
Kefarmasian

Pernyataan kepuasan pasien terhadap:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				Jumlah persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Kecepatan pelayanan obat	2,17% (2)	39,13% (36)	47,83% (44)	10,87% (10)	100,00% (92)
Kelengkapan obat sesuai dengan resep dokter	8,70% (8)	77,17% (71)	14,13% (13)	0,00% (0)	100,00% (92)

Berdasarkan tabel diatas, dari 92 responden terlihat bahwa lebih banyak responden, yaitu 44 orang (47,83%) merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat. Sementara itu, sebagian besar responden, yaitu 71 orang (77,13%) merasa puas terhadap kelengkapan obat sesuai resep dokter.

Adapun kepuasan pasien dengan penyakit yang perlu konseling obat terhadap informasi obat yang diterima, yaitu antara lain terkait cara penggunaan obat, bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat serta khasiat dan kegunaan obat, dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7
Distribusi Kepuasan Pasien yang
perlu Konseling Obat terhadap
Informasi Obat

No	Pernyataan kepuasan pasien terhadap informasi:	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				Persentase (orang) Total
		SP	P	TP	STP	
1	cara penggunaan obat	9,78% (9)	80,43% (74)	8,70% (8)	1,09% (1)	100,00% (92)
2	Bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat	3,26% (3)	44,57% (41)	48,91% (45)	3,26% (3)	100,00% (92)
3	Khasiat/ kegunaan obat	4,35% (4)	79,35% (73)	14,13% (13)	2,17% (2)	100,00% (92)

Berdasarkan tabel diatas, dari 92 responden terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 74 orang (80,43%) merasa puas terhadap informasi yang diberikan tentang cara penggunaan obat. Namun, lebih banyak responden, yaitu 45 orang (48,91%) merasa tidak puas terhadap informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat. Selain itu, sebagian besar responden, yaitu 73 orang (79,35%) merasa puas terhadap penjelasan mengenai khasiat/ kegunaan obat.

Sedangkan kepuasan pasien dengan penyakit yang perlu konseling obat terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Depok, dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8
Distribusi Kepuasan Pasien
Konseling Obat terhadap
Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Pernyataan kepuasan pasien terhadap :	Persentase (orang) terhadap pernyataan kepuasan				Persentase (orang) Total
	SP	P	TP	STP	
Fasilitas ruang tunggu (AC,TV,dll)	4,35 % (4)	38,04 % (35)	42,39 % (39)	15,22 % (14)	100,00% (92)
Penataan loket, tempat duduk, lokasi	4,35 % (4)	41,30 % (38)	44,57 % (41)	9,78 % (9)	100,00% (92)

Dari tabel diatas, dari 92 responden terlihat bahwa lebih banyak responden, yaitu 39 orang (42,39%) merasa tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu seperti AC, TV dll. Demikian juga, lebih banyak responden, yaitu 41 orang (45,57%), merasa tidak puas terhadap penataan loket, tempat duduk, dan lokasi.

Kepuasan pasien yang perlu konseling obat terhadap konseling obat yang diterima

Pasien datang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Kunjungan tersebut bervariasi, ada yang baru melakukan kunjungan 1 (satu) kali hingga lebih dari 10 (sepuluh) kali. Pada penelitian ini, untuk mengetahui jenis penyakit dari responden, dilakukan wawancara terhadap pasien berkaitan dengan penyakit yang diderita dan frekuensi kedatangan. Selain itu juga dilakukan pengecekan terhadap kartu kendali obat yang dimiliki pasien. Distribusi responden berdasarkan jenis penyakit yang diderita pasien dapat dilihat dari tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9
Distribusi Responden berdasarkan
Jenis Penyakit yang perlu
Konseling Obat

Jenis Penyakit yang perlu konseling Obat	Jumlah Responden	Persentase (%)
Diabetes Mellitus, Hipertensi, Tb paru	1	1,09%
Diabetes Mellitus, Hipertensi	9	9,78%
Diabetes Mellitus, TB Paru	5	5,43%
Hipertensi, Jantung	1	1,09%
Diabetes Mellitus	12	13,04%
Hipertensi	24	26,09%
Tb paru	26	28,26%
Jantung	8	8,70%
Tb kelenjar	1	1,09%
Hepatitis B	1	1,09%
Tiroid	2	2,17%
Hipertensi, Ginjal	1	1,09%
Ginjal	1	1,09%
Jumlah	92	100%

Berdasarkan tabel diatas, dari 92 responden dengan penyakit yang perlu konseling obat, berdasarkan hasil kuesioner dan kartu kendali obat yang dimiliki oleh pasien serta hasil wawancara dengan pasien dapat diinterpretasikan terdapat 13 (tiga belas) kelompok penyakit yang perlu konseling obat. Penyakit yang terbanyak diderita adalah penyakit Tb paru dan hipertensi.

Pembahasan

Karakteristik responden yang perlu konseling Obat

Dari hasil diatas sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 61 orang (66,30%), hal ini mungkin disebabkan pasien perempuan sebagian besar ibu rumah tangga dan memiliki banyak waktu untuk berobat ke dokter atau kemungkinan lain perempuan lebih peduli terhadap kesehatan. Demikian juga bila diperhatikan, umur harapan

hidup perempuan lebih tinggi dari pada laki-laki

Sedangkan berdasarkan umur, kelompok umur terbanyak adalah > 35 – 50 tahun yaitu 35 orang (38,04%), ini dikarenakan secara kebetulan pasien dengan penyakit yang perlu konseling obat yang lebih banyak mengisi kuesioner adalah umur > 35 – 50 tahun. Demikian juga berdasarkan pendidikan, kelompok pendidikan SMA adalah yang paling banyak dari yang lain yaitu 38 orang (41,30%). Berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah Ibu rumah tangga yaitu 45 orang (48,91%), hal ini kemungkinan disebabkan berbagai penyakit lebih banyak dialami oleh kaum ibu. Sedangkan berdasarkan tingkat penghasilan kepala keluarga, kelompok yang berpenghasilan lebih besar dari Rp.1.000.000,- sampai dengan Rp.5.000.000,- adalah yang paling banyak yaitu 39 orang (42,39%).

Kepuasan pasien

Kepuasan pasien secara keseluruhan

1. Kepuasan pasien terhadap sikap Apoteker/ tenaga teknis kefarmasian

a. Penampilan apoteker/ tenaga teknis kefarmasian

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang mencakup sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar pasien, yaitu 164 orang (81,60%), merasa puas terhadap penampilan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian, hal ini kemungkinan disebabkan karena Apoteker/ Tenaga Teknis

Kefarmasian setiap hari kerja menggunakan seragam yang cukup rapih, sehingga lebih dari 80% responden menyatakan puas terhadap kerapihan dalam berpenampilan.

b. Keramahan dan kesopanan apoteker/ tenaga teknis kefarmasian

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar pasien, yaitu 154 orang (76,62%), merasa puas terhadap keramahan/ kesopanan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian dalam melayani pasien, hal ini kemungkinan disebabkan adanya kewajiban bagi Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian untuk menjalankan Janji Layanan RSUD Kota Depok yaitu 5-S (senyum, salam, sapa, sopan, dan sabar).

c. Ketanggapan dan respon apoteker/ tenaga teknis kefarmasian

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap sikap Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar pasien, yaitu 144 orang (71,64%), merasa puas terhadap ketanggapan dan respon Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian dalam melayani pasien, hal ini kemungkinan disebabkan adanya pengarahan dari kepala Instalasi Farmasi RSUD Kota Depok untuk bersikap tanggap dan bertindak

responsif kepada seluruh pasien.

d. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

- Kecepatan pelayanan obat

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa dari 201 responden, lebih banyak pasien, yaitu 96 orang (47,76%) yang merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat, hal ini kemungkinan disebabkan banyaknya pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok di waktu yang bersamaan, sementara jumlah tenaga kefarmasian yang bekerja di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok belum sesuai standar, sehingga membutuhkan waktu lama pada saat penyiapan obat (obat jadi dan obat racik) serta pengemasan.

- Kelengkapan obat sesuai dengan resep dokter

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar pasien, yaitu 149 orang (74,13%), merasa puas terhadap kelengkapan obat sesuai dengan resep dokter. Hal ini kemungkinan disebabkan jenis obat untuk pasien BPJS yang masuk dalam Formularium Nasional (Fornas) relatif tidak terlalu banyak, sehingga Instalasi Farmasi tidak mengalami

kesulitan untuk penyediaannya, disamping itu terdapat hubungan yang baik antara Dokter dengan Apoteker di Instalasi Farmasi dalam hal kesepakatan apabila terjadi kekosongan obat tertentu untuk dapat diganti dengan obat lain, sehingga pasien diharapkan menerima obat sesuai dengan resep Dokter.

e. Kepuasan pasien terhadap informasi obat

- Informasi yang diberikan tentang cara penggunaan obat

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap informasi obat, menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar responden yaitu 161 orang (80,10%), merasa puas terhadap informasi cara penggunaan obat yang diterima dari Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pada etiket sudah terdapat ketikan yang jelas untuk dibaca, walaupun puas disini belum tentu menunjukkan kualitas pemberian informasi obat yang sempurna.

- Informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara penyimpanan dan efek samping obat.

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap informasi obat, menunjukkan bahwa dari 201 responden, lebih banyak responden yaitu 105 orang (52,24%) yang merasa tidak puas terhadap informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, cara

penyimpanan obat, dan efek samping obat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pasien, beberapa pasien merasa tidak pernah ditanya mengenai apa yang dilakukan pasien jika terjadi alergi, apa yang dilakukan jika lupa minum obat, bagaimana cara menyimpan obat, dan apa efek samping obat yang mungkin terjadi terhadap obat yang akan dikonsumsi pasien. Hal ini kemungkinan disebabkan banyaknya pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok di waktu yang bersamaan, sementara jumlah tenaga kefarmasian khususnya Apoteker yang bekerja di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok belum sesuai standar, yaitu idealnya untuk rawat jalan dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien (PMK No. 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit).

- Informasi mengenai khasiat/kegunaan obat

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap informasi obat, menunjukkan bahwa dari 201 responden, sebagian besar pasien yaitu 140 orang (69,65%), merasa puas terhadap informasi mengenai khasiat/kegunaan obat yang diberikan oleh Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian. Hal ini kemungkinan disebabkan Apoteker/ Tenaga Teknis

Kefarmasian selalu memberi tahu khasiat dan kegunaan masing-masing obat yang diterima pasien, walaupun puas disini belum menunjukkan kualitas pemberian informasi obat yang sempurna.

f. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan
- Fasilitas ruang tunggu (AC, TV, dll).

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan menunjukkan bahwa dari 201 responden, lebih banyak pasien, yaitu 93 orang (46,27%), merasa tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu seperti AC, TV, dll, dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap pasien, pasien merasa ruang tunggu begitu panas, hal ini disebabkan ruang tunggu Instalasi Farmasi dan ruang tunggu pendaftaran serta informasi (admission) menjadi satu, sehingga banyak orang berkumpul di ruangan yang sama, sehingga banyak pasien tidak betah berlama-lama untuk menunggu obat.

- Penataan loket, tempat duduk, dan lokasi.

Dari hasil distribusi kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan menunjukkan bahwa dari 201 responden, lebih banyak pasien, yaitu 90 orang (44,78%) yang merasa tidak puas terhadap penataan loket, tempat duduk, dan lokasi. Dari hasil wawancara terhadap pasien, sebagian besar pasien merasa perlu penambahan

loket penerimaan resep, serta bentuk loket diperbesar agar pasien dan petugas Kefarmasian lebih mudah berkomunikasi demikian juga untuk tempat duduk, masih banyak pasien yang terlihat berdiri, hal ini kemungkinan disebabkan ruang tunggu Instalasi Farmasi yang relatif kecil sehingga tidak memungkinkan untuk penambahan kursi di ruang tunggu, namun untuk lokasi Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok, pasien merasa tidak masalah, karena letak Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang berdekatan dengan pintu masuk dan poliklinik rawat jalan.

- g. Kepuasan pasien yang perlu konseling obat

Dari hasil survei tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok didapatkan 92 responden dengan penyakit yang perlu konseling obat, seperti Diabetes mellitus, TB paru, Hipertensi, Jantung, dan lain – lain. Dan hasilnya, survei kepuasan pasien penyakit yang perlu konseling obat tidak berbeda jauh dengan hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan.

- h. Kepuasan pasien yang perlu konseling terhadap konseling obat yang diterima.

Dari hasil distribusi responden berdasarkan jenis penyakit yang perlu konseling obat menunjukkan bahwa dari 92 respnden yang telah mengisi

kuesioner, dimana berdasarkan hasil kuesioner dan kartu kendali obat pasien serta hasil wawancara dengan pasien, dapat diinterpretasikan bahwa mayoritas pasien penyakit yang perlu konseling obat yang mengisi kuesioner adalah pasien dengan penyakit Hipertensi, dan TB paru.

Dari hasil distribusi responden berdasarkan frekuensi kedatangan dan pelayanan konseling obat yang diterima menunjukkan bahwa dari 92 orang yang telah mengisi kuesioner terdapat 32 orang (34,78%) telah mendapatkan pelayanan kefarmasian lebih dari 10 kali di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD kota Depok, namun belum pernah menerima pelayanan konseling obat. Hal ini disebabkan belum adanya pelayanan konseling obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok periode Desember 2015 dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari karakteristik responden didapatkan, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu 137 orang (68,16%), dan responden terbanyak adalah berpendidikan SMA yaitu 88 orang (43,78%) serta umur responden yang paling banyak adalah > 35 – 50 tahun yaitu 77 orang (38,31%).

2. Lebih dari 80% pasien/ responden merasa puas terhadap sikap penampilan, keramahan dan kesopanan Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian serta informasi mengenai cara penggunaan obat. Sedangkan sebagian besar pasien/ responden merasa tidak puas terhadap kecepatan pelayanan obat, yaitu 96 orang (47,76%), dan terhadap informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat, yaitu 105 orang (52,24%). Lebih dari 44% pasien/ responden juga merasa tidak puas terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu (AC, TV, dll), penataan loket, tempat duduk dan lokasi.
3. Konseling obat terhadap 92 orang pasien yang perlu konseling obat belum pernah dilakukan termasuk terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan lebih dari 10 kali, yaitu sebanyak 32 orang pasien.
2. Saat ini ruang tunggu Instalasi Farmasi menjadi satu dengan lobby dan pendaftaran, sebaiknya ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan terpisah dengan ruang tunggu lobby dan pendaftaran sehingga pasien tidak terlalu menumpuk di satu ruangan yang sama dan di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan sebaiknya tersedia TV agar pasien tidak bosan ketika menunggu obat.
3. Perlu dilakukan konseling obat terhadap pasien penyakit kronis mengenai obat yang diterima, sehingga pasien mengerti mengenai kegunaan obat dengan baik dan benar.
4. Meskipun saat ini farmasi klinik di RSUD Kota Depok belum berjalan, sebaiknya perlu terdapat tulisan alergi atau tidak alergi terhadap obat yang dicetak pada lembar resep.

SARAN

Saran yang dapat saya berikan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Depok adalah sebagai berikut:

1. Mengingat jumlah pasien setiap hari lebih dari 200 orang, sebaiknya loket untuk penerimaan resep ditambah agar dapat mempercepat proses penerimaan resep dan sebaiknya diperbesar bentuk loketnya agar pasien dan petugas kefarmasian lebih leluasa dalam berkomunikasi dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kementrian kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sekretariat Negara. Jakarta
3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Sekretariat Negara. Jakarta

4. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara. Jakarta
5. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. Sekretariat Negara. Jakarta
6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Sekretariat Negara. Jakarta
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
9. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. Depok
10. Daryanto. Dan Setyobudi, Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
11. Siregar, Charles J.P. 2003. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
12. Wijono. Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi. Airlangga university press. Surabaya

