

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM ASYSYIFAA
KABUPATEN BOGOR TAHUN 2020**

JURNAL PUBLIKASI



OLEH :

AMELLIA ADITIA PUTRI

201612003

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIJAYA HUSADA BOGOR
TAHUN 2020**

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM ASY-SYIFAA KABUPATEN BOGOR TAHUN 2020¹

Amellia Aditia Putri², Benny M P Simanjuntak³

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat STikes Wijaya Husada Bogor

ABSTRAK

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2009). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor tahun 2020. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian adalah pasien rawat jalan di rumah sakit umum asy-syifaa. Jumlah sampel sebanyak 75 orang. Analisis data yang digunakan adalah korelasi *Kendall Tau*. Diketahuinya analisa univariat untuk variable kualitas pelayanan farmasi dari 75 responden yang memiliki kualitas pelayanan farmasi baik sebanyak 42 (56.0%). Untuk hasil analisa univariat variable kepuasan pasien yang mengalami kepuasan pasien yang puas sebanyak 49 (65.3%) responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa di peroleh nilai p value 0,484 yang artinya p value $\geq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya tidak adanya hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum asy-syifaa kabupaten bogor tahun 2020. Hasil analisa juga diperoleh nilai Odds Ratio sebesar 0,707 yang artinya kualitas pelayanan farmasi yang tidak baik memiliki resiko sebesar 7 kali terhadap kepuasan pasien yang tidak puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 22 Buku, 25 Browsing, 7 Jurnal

Jumlah Halaman : 116 Halaman, 5 Tabel, 2 Bagan

¹Judul Penelitian

²Mahasiswa Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Wijaya Husada Bogor

³Dosen Pembimbing

**RELATIONSHIP OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL
SERVICES TOWARD PATIENTS SATISFACTION
IN ASY-SYIFAA PUBLIC HOSPITAL
BOGOR DISTRICT IN 2020¹**

Amellia Aditia Putri², Benny M P Simanjuntak³

S1 Study Program of Public Health STikes Wijaya Husada Bogor

ABSTRACT

Health is a state of health, whether physically, mentally, spiritually or socially, which enables everyone to live productively socially and economically (Law of the Republic of Indonesia Number 26 of 2009). The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction of outpatients at the Asy-Syifaa General Hospital, Bogor Regency in 2020. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population in this study were outpatients at the Ash-Syifaa General Hospital. The number of samples is 75 people. The data analysis used was Kendall Tau correlation. It is known that univariate analysis for the variable quality of pharmaceutical services from 75 respondents who have good quality pharmacy services are 42 (56.0%). For the results of univariate analysis, patient satisfaction variables who experienced satisfied patient satisfaction were 49 (65.3%) respondents. The results of the analysis show that the obtained p value is 0.484, which means $p \text{ value} \geq 0.05$, then H_a is rejected and H_o is accepted, meaning that there is no relationship between the quality of pharmacy services and outpatient satisfaction at the Asy-Syifaa General Hospital, Bogor Regency in 2020. The analysis results also obtained an Odds Ratio value of 0.707, which means that poor quality of pharmaceutical services has a risk of 7 times the satisfaction of unsatisfied patients.

Keywords : Quality of Pharmacy Services, Patient Satisfaction

Bibliography : 22 Books, 11 Browsing, 7 Journals

Number of pages : 116 Pages, 5 Tables, 2 Charts

¹Title of Research

²Public Health Student Wijaya Husada Bogor

³Lecture

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2009).¹

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.¹

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 Tenaga Kefarmasian adalah tenaga yang melakukan Pekerjaan Kefarmasian, yang terdiri atas Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian. 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.²

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat.¹

Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia.¹

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara

dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat.¹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009, rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.⁹

Organisasi kesehatan dunia WHO (World Health Organization), menjelaskan mengenai rumah sakit, bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.¹⁰

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah suatu departemen atau unit atau bagian di suatu rumah sakit yang berada di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, dan merupakan tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri.³

Kegiatan pada instalasi ini terdiri dari pelayanan farmasi minimal yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan perbekalan farmasi,

dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat inap dan rawat jalan, pengendalian mutu, pengendalian distribusi pelayanan umum dan spesialis, pelayanan langsung pada pasien serta pelayanan klinis yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan.¹¹

Menurut Kepmenkes No. 1197/Menkes/SK/X/2004 fungsi Instalasi Farmasi rumah sakit adalah sebagai tempat pengelolaan perbekalan farmasi serta memberikan pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan.⁴

Penggunaan obat di setiap rumah sakit tidak selalu benar. Salah satu kasus terdapat di rumah sakit swasta di Bogor yaitu dengan kasus obat ilegal. Modusnya, obat sejenis cairan infus yang tersisa dari pasien sebelumnya dijual kepada pasien baru. Kepala bidang jaminan kesehatan pada dinas kesehatan kabupaten bogor sudah memanggil pengelola rumah sakit Sentra Medika tetapi pihak rumah sakit belum ada konfirmasi mengenai kasus tersebut. Sementara menurut ahli kesehatan kabupaten bogor mengatakan, bahwa penggunaan obat-obatan bekas bisa mengakibatkan infeksi karena tidak steril dan juga sangat berbahaya bagi pasien.¹²

Berdasarkan penjelasan Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) tahun 2013 tentang obat yang mengandung Carisoprodol memberi efek relaksasi otot, selain itu dapat juga menimbulkan efek samping bersifat sedatif dan euforia. Pada dosis yang lebih tinggi diatas dosis terapi juga dapat menyebabkan kejang dan berhalusinasi, serta efek lainnya yang membahayakan kesehatan hingga kematian. Karena itu pada tahun 2013, semua obat yang mengandung carisoprodol (Carnophen, Somadril, New Skalen, Carsipain, Carminofien, Etacarpfen, Rhuemastop, Cazerol, Bimacarpfen, Karnomed) yang diberikan izin oleh BPOM telah dicabut

izin edarnya sejak tahun 2013 dan tidak lagi boleh beredar di Indonesia.¹²

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.¹³

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.¹³

Jadi, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.¹³

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2015).¹⁴

Undang Undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 yang menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.¹⁵

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).¹⁶

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.⁵

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada gap antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan.⁶

Pelayanan dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001:2) adalah “customer perception that a supplier has met or exceeded their expectation”.⁶

Berdasarkan definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-

harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Hardiyansyah, 2011:36).⁶

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada gap antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan.⁶

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).⁸

Pelayanan kefarmasian saat ini telah semakin berkembang karena selalu berorientasi kepada keselamatan pasien dan produk. Ini seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan bagi diri mereka sendiri.¹⁷

Bidang farmasi berada dalam lingkup dunia kesehatan yang berkaitan langsung dengan prouk dan pelayanan produk untuk kesehatan. Dalam sejarahnya, pendidikan tinggi farmasi di Indonesia dibentuk untuk menghasilkan apoteker untuk penanggung jawab apotek.¹⁷

Indonesia sehat merupakan gambaran keadaan masyarakat Indonesia yang sehat, terbebas dari berbagai penyakit baik secara fisik maupun mental. Dalam Indonesia sehat 2025, lingkungan strategi pembangunan kesehatan yang di harapkan adalah lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat jasmani,

rohani maupun social yaitu lingkungan yang bebas dari polusi.¹⁷

Perilaku masyarakat yang diharapkan dalam Indonesia sehat 2025 adalah perilaku yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah resiko terjadinya penyakit dan berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat.¹⁷

Dari survei awal yang dilakukan pada 5 pasien Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa diketahui bahwa 50% pasien masih banyak yang masih kurang puas dengan kualitas pelayanan instalasi farmasi tersebut karena ada beberapa hal yang pasien rasakan masih kurang yaitu dalam pelayanan memberikan obat yang masih kurang maksimal, apoteker yang kurang cepat dalam melayani pasien. Dari uraian fakta-fakta diatas, maka akan dilakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik. Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*. Populasi

No	Kualitas Pelayanan Farmasi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	33	44%
2	Baik	42	56%
	Total	75	100%

Tabel 1

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 dari 75 responden didapatkan sebanyak 42 kualitas pelayanan farmasi baik (56.0%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kepuasan Pasien

dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Umum Asy-Syifaa sebanyak 150 pasien dan sampel dalam penelitian ini 75 pasien dengan teknik pengambilan *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Waktu penelitian ini berlangsung dari tanggal 14 September sampai dengan selesai.

Variabel penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan farmasi sebagai variabel independent (bebas) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependent (terikat). Pengolahan data dan analisa data menggunakan computer program SPSS for windows seri 16.

Analisa terdiri dari analisa univariat dan analisa bivariat, dimana analisa bivariat menggunakan *Kendall-Tau* untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

HASIL PENELITIAN

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	26	34.7%
2	Puas	49	65.3%
	Total	75	100%

Tabel 2

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 dari 75 responden didapatkan sebanyak 49 responden

mengalami kepuasan pasien yang puas (65.3%).

Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kualitas Kepuasan Pasien						OR	
Kualitas Pelayanan Farmasi	Kepuasan Pasien				Total	P Value	Confident interval (CI) 95%
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Tidak Baik	10	38.5%	23	46.9%	33	44%	0,484 (0,299 – 1,675)
Baik	16	61.5%	26	53.1%	42	56%	
Total	26	44%	49	56%	75	100%	

Tabel 3

Berdasarkan tabel 3 hasil uji stastistik hubungan Kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien dari 75 responden didapatkan hasil kualitas pelayanan farmasi baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 26 responden (53.1%).

Hal uji statistik dengan menggunakan uji Kendall-Tau di peroleh nilai P value 0,484 yang artinya p value $\geq 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya tidak adanya Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum AsySyifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan Farmasi

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi dari 75 responden menunjukan 42 (56%) responden yang baik. Hasil ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Reny Sudibyo 2014 meneliti “ Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014 “. Dengan hasil kualitas pelayanan 57,14% kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari

pencapaian SPM yang belum memenuhi standar.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.⁷

Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak.⁷

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa yang mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 adalah standar pelayanan minimal yang belum memenuhi standar teknis agar hidup secara layak.

b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi Kepuasan Pasien dari 75 responden menunjukkan 49 responden (65.3%) responden yang puas. Hasil ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanti 2019 meneliti “Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit “. Dengan hasil kepuasan pasien menunjukkan 80 pasien laki-laki 52 (65%) menyatakan puas.

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada gap antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan.⁶

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).⁸

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa yang mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 didapatkan kepuasan pasien yang puas karena pasien membandingkan pelayanan yang diberikan dengan apa yang di harapkannya seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugas yang ramah.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020

Berdasarkan tabel 3 hasil uji statistik hubungan Kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 dari 75 responden, didapatkan hasil sebanyak 26 responden (53.1%) terhadap kepuasan pasien yang baik. Hal ini diperkuat berdasarkan jawaban pada kuesioner yang telah peneliti berikan kepada responden rawat jalan di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

Hasil ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Reny Sudibyo 2014 meneliti “ Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014 “. Dengan hasil kualitas pelayanan 57,14% kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari pencapaian SPM yang belum memenuhi standar. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.⁷

Mutu Pelayanan Dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak.⁷

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada gap antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, nyaman, mudah, dan petugasnya ramah

yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan.⁶

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).⁸

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 yakni didapatkan hasil p value = 0,484 lebih besar dari α ($> 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

SIMPULAN

1. Diketahui distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi dari 75 responden didapatkan sebanyak 42 kualitas pelayanan farmasi baik (56.0%).
2. Diketahui distribusi frekuensi Kepuasan Pasien dari 75 responden didapatkan sebanyak 49 responden mengalami kepuasan pasien yang puas (65.3%).
3. Tidak terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020 dari 75 responden, didapatkan hasil sebanyak 26 responden (53.1%). Hasil uji statistik didapatkan hasil p value = 0,484 lebih besar dari α ($> 0,05$). Jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima. Sehingga tidak ada Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor Tahun 2020.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Umum Asy-Syifaa Kabupaten Bogor
Untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi terhadap pasien agar tidak adanya lagi pasien yang mengeluh terhadap kenyamanan, kecepatan dan kemudahan.
2. Bagi Institusi STIKes Wijaya Husada Bogor
Diharapkan bermanfaat bagi institusi sebagai bahan literatur kepustakaan untuk penelitian selanjutnya, dijadikan sumber informasi tentang kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien dan sebagai pengembangan materi mahasiswa serta dijadikan referensi keilmuan mengenai administrasi kebijakan kesehatan.
3. Bagi Responden
Untuk lebih meningkatkan rasa percaya diri dalam menyatakan keluhan ataupun saran agar bisa terwujudnya keinginan yang diharapkan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Perlu adanya penelitian lebih lanjut meneliti faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
3. Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan, 25 – 49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/menkes/sk/x/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Kepuasan Pasien.
6. Yuni Lestari dan Herbasuki Nurcahyanto. “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan “ 2015. Accessed Februari 20, 2020.
<https://media.neliti.com/media/publications/97892-ID-analisis-tingkat-kepuasan-pasien-rawat-j.pdf>
7. Keputusan Menteri kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
8. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 1.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
10. Fitri Ani, 24 Mei 2010 “ Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit Menurut WHO Accessed Februari 27, 2020.
https://www.academia.edu/34722488/Definisi_Tugas_Dan_Fungsi_Rumah_Sakit_Menurut_WHO.
11. Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan, 25 – 49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
12. Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia tentang Penyalahgunaan Obat Jenis PCC.
13. Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset.Yogyakarta.
14. Pohan, I.S, 2015. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata. Jakarta: EGC.
15. Anonymous. 2009. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
16. Sangadji, E.M., dan Sopiha. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
17. Siti Aminah. “ Peran Farmasi dalam Menyongsong Indonesia Sehat 2025“2018. Accessed Februari 20, 2020
https://www.kompasiana.com/amina_h15/5a5ab933bde5753803048c52/peran-farmasi-dalam-menyongsong-indonesia-sehat-2025?page=all.