

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI KLINIK NADYA MEDICAL CENTER

Niko Prasetya*, Leonov Rianto, Audia Tri Sonia
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA

Email* : nikoprasetya@ikifa.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan Kesehatan di klinik Nadya Medical Center. Semakin baik tingkat pelayanan kefarmasian akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa puas apabila pelayanan Kesehatan yang diperoleh seperti apa yang diharapkan. Untuk mengukur kepuasan pasien di klinik Nadya Medical Center sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dapat diukur dengan metode *SERVQUAL (SERVICE QUALITY)* dengan cara membuat *survey* penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan pelayanan kefarmasian. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik Nadya Medical Center, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini penelitian non eksperimen yang merupakan jenis penelitian untuk mengetahui suatu gambaran dari populasi dan sampel. Dari rata-rata jumlah populasi selama satu bulan yaitu 1.500 pasien diambil jumlah sampel yang digunakan sebanyak 306 pasien sebagai responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di klinik Nadya Medical Center. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, penilaian terbesar responden terhadap seluruh dimensi adalah sangat puas sebanyak 156 responden (51%), dan penilaian perdimensi terbesar responden terhadap dimensi kehandalan adalah sangat puas 152 responden (50%), penilaian responden terhadap dimensi ketanggapan adalah sangat puas 148 responden (48%), penilaian responden terhadap dimensi jaminan terbesar adalah puas 148 responden (48%), penilaian responden terhadap dimensi empati terbesar adalah puas 147 responden (48%), penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik terbesar adalah sangat puas 145 responden (47%). Sehingga kesimpulannya kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik Nadya menyatakan sangat puas sebanyak 156 responden (51%).

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Klinik Nadya Medical Center

ABSTRACT

Pharmaceutical services are one of the most important aspects in health care at the Nadya Medical Center clinic. The better level of pharmaceutical services will affect the level of patient satisfaction. Patients feel satisfied if the health services provided their expected. To measure patient satisfaction as an effort to improve service quality, patient satisfaction can be measured using the SERVQUAL (SERVICE QUALITY) method by making a comprehensive customer satisfaction assessment survey for services that prioritize pharmaceutical services. Customer satisfaction analysis is carried out based on five dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible. From these data, researchers want to know the effect of patient satisfaction on pharmaceutical services at the Nadya Medical Center Clinic. This study aims to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nadya Medical Center clinic. This study uses quantitative descriptive research methods. This type of research is non-experimental research which is a type of research to find out an overview of the population and sample. From the average population for one month, namely 1,500 patients, and the samples was 306 patients as respondents. The sample in this study were patients at the Nadya Medical Center clinic. Data collection in this study used primary data in the form of a questionnaire. Based on the results of the research, respondents' assessment of all the largest dimensions was very satisfied with 156 respondents (51%), respondents' assessment of the largest reliability dimension was very satisfied 152 respondents (50%), respondents' assessment of responsiveness dimension was very satisfied 148 respondents (48%), respondents' assessment of the largest assurance dimension is satisfied 148 respondents (48%), respondents' assessment of the largest empathy dimension is satisfied 147 respondents (48%), respondents' assessment of the largest physical evidence dimension is very satisfied 145 respondents (47%). So that conclusion is patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nadya clinic stated that they were very satisfied as many as 156 respondents (51%).

Keywords: *satisfaction, pharmaceutical services, Klinik Nadya Medical Center*

PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan Kesehatan khususnya pada pelayananan kefarmasian. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus- menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka

fungsi pelayanan Kesehatan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Sunnyoto dan Danang, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan Kesehatan (Wijino, 2008).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk sehingga penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa (Sunnyoto dan Danang, 2014).

Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit atau klinik yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit atau klinik tersebut

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan yang selaras dengan tujuan organisasi Kesehatan dunia dalam mengembangkan jaminan Kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Kesehatan. Sehingga, dalam penyelenggaraannya peran Apotek sangat penting terutama dalam menjamin ketersediaan obat yang bermutu dan memberikan pelayanan obat yang rasional (Indonesia, 2016).

Dalam penelitian kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Solo Kec Bola Kabupaten wajo dengan menggunakan kuesioner survei kepuasan pasien didapatkan data pada Januari-Mei 2020 terdapat 415 pengunjung baru yang berstatus peserta JKN dengan presentase kepuasan pelanggan kriteria tidak puas 0%, presentase kepuasan pelanggan kriteria cukup puas 52 %, Kriteria puas 38% dan sangat tidak puas presentase 10% (2020). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Normasari dkk (2013) menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam

menyediakan pelayanan yang efisien, efektif dan lebih baik.

Klinik Nadya Medical Center merupakan salah satu sarana Kesehatan yang melayani persepan untuk pasien BPJS Kesehatan. Peresepan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Nadya 85% , dan masih ditemukan beberapa keluhan pasien dimana pengguna BPJS mengeluhkan masalah waktu menunggu obat yang terlalu lama dan penjelasan obat yang masih kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik Nadya Medical center.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk melihat untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian di klinik Nadya Medical Center.

Populasi adalah seluruh pasien yang berobat di Klinik Nadya menggunakan BPJS Kesehatan. Populasi pasien peserta BPJS Kesehatan pada bulan Januari 2022 berjumlah 1.500 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 306 pasien, menggunakan table krecjie & morgan.

Kriteria inklusi dan eklusi adalah sebagai berikut:

1. Kriteria inklusi Pasien BPJS yang membeli obat dengan resep dokter atau Keluarga pasien atau perwakilan dari pasien BPJS yang membeli obat dengan resep dokter di Klinik Nadya
2. Kriteria eklusi
Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuesioner kepada 306 responden. Kepuasan pelanggan dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu Dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi bukti fisik.

Tabel 1. Dimensi kehandalan

No.	Dimensi	Frekuensi Kategori (%)				
		Sangat Puas (80-100)	Puas (61-80)	Cukup Puas (41-60)	Kurang Puas (21-40)	Tidak Puas (0-20)
1	Kehandalan	152 (50%)	135 (44%)	19 (6%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Ketanggapan	148 (48%)	144 (47%)	14 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Jaminan	140 (46%)	148 (48%)	18 (6%)	0 (0%)	0 (0%)
4	Empati	141 (46%)	147 (48%)	18 (6%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Bukti Fisik	145 (47%)	140 (46%)	21 (7%)	0 (0%)	0 (0%)
6	Keseluruhan	156 (51%)	139 (45%)	11 (4%)	0 (0%)	0 (0%)

Dari data tersebut maka pasien merasa sangat puas terhadap petugas yang melayani dengan ramah dan senyum, waktu, informasi kejelasan obat, serta penjelasan yang diberikan petugas klinik Nadya. Berdasarkan permenkes no 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, untuk dimensi kehandalan yang termasuk dalam *dispensing* terdiri dari penyiapan, penyerahan dan pemberian informasi obat (Indonesia, 2014).

Menurut kementerian kesehatan nomor 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi kepada pasien minimal meliputi: waktu penggunaan obat, cara pemakaian obat, lama waktu pengobatan, cara penyimpanan obat, dan hal-hal lain yang mungkin timbul akibat penggunaan obat (Indonesia, 2014).

Pada dimensi ketanggapan pasien merasa sangat puas terhadap pemberian informasi obat, ini terjadi karena adanya kemudahan dalam berkomunikasi pada saat pasien menebut obat dengan resep dokter. Hal ini penting, karena pemahaman pasien mengenai informasi yang diberikan mempengaruhi kepatuhan dan keteraturan pasien dalam konsumsi obat.

Pada dimensi jaminan, mayoritas responden masuk ke dalam kategori puas sebesar 48%. Ini terjadi karena, pasien dalam memperoleh obat dengan benar sangat berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, umumnya obat yang mereka konsumsi memiliki efek yang baik. Sehingga, pasien yakin kualitas obat yang diberikan terjamin dan sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter.

Dimensi empati mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan puas sebesar 48%. Dari hasil penelitian tersebut umumnya pasien merasa puas, ini

terjadi karena pelayanan resep yang dilakukan petugas farmasi sesuai dengan nomor antri dan ketersediaan waktu untuk konsultasi obat. Sehingga, pasien merasa tidak dibeda-bedakan dalam pelayanan kefarmasian di klinik Nadya. Dimana seorang petugas farmasi harus memberikan perhatian kepada pasien, dan memahami kebutuhan pasien dengan sikap peduli untuk memberikan kenyamanan serta kepuasan pasien (Satibi dkk, 2016).

Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas. Berdasarkan permenkes keppmenkes No 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, untuk dimensi bukti fisik yang termasuk dalam sarana dan prasarana. Apotek harus dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat. Pelayanan produk kefarmasian diberikan pada tempat yang terpisah dari aktivitas pelayanan dan penjualan produk lainnya, hal ini berguna untuk menunjukkan integritas dan kualitas produk serta mengurangi risiko kesalahan penyerahan. Lingkungan apotek harus dijaga kebersihannya. Apotek harus bebas dari hewan pengerat, serangga/pest (Indonesia, 2014).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik Nadya dapat diambil simpulan bahwa pasien BPJS Kesehatan sebanyak 156 (51%) pasien menyatakan sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Rumah Sakit Kartika Husada Jatiasih yang telah bersedia membantu jalannya kegiatan penelitian kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Herlambang, Susatyo. 2006. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta; Gosyen Publishing. H. 71-72.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar kefarmasian di Apotek.
- Satibi, M.Rifqi Rokhman, Hardika Aditama. 2016. Manajemen Apotek Gajah Mada University press, Yogyakarta.

Siwi Walyani, Elisabeth dan Purwoastuti, Th Endang. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS. H. 9 , 15 & 117.

Sunyoto dan Danang.2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen: CAPS. H. 226-227,230.

Wijino D. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (prinsip dan praktik).Surabaya; Duta Prima. Airlangga; 2008, h.33.