

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN
INSTALASI FARMASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD
SELE BE SOLU KOTA SORONG**

Ruslan Belang
(STIKes Papua, Sorong)
Sina Wanimbo
(STIKes Papua, Sorong)
Yulinda M. Bambang
(STIKes Papua, Sorong)

ABSTRAK

Pelayanan instalasi di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong masih kurang karena terkadang harus mengantri lebih lama dan ruangan kurang nyaman, berdasarkan situasi tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang kualitas pelayanan instalasi terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) hasil informasi yang didapatkan, informan mengatakan ketanggapan rata-rata 10 menit dan telah sesuai dengan standar yaitu <30 menit, 2) didapatkan informasi bahwa pelayanan obat racik rata-rata 30 menit telah sesuai standar yaitu <60 menit, 3) sebagian informan memberikan informasi bahwa penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 100%, sesuai dengan formulasi nasional, 4) dalam hal kepuasan pasien, ada beberapa pasien yang merasa puas. Diajukan saran yaitu: 1) petugas kesehatan khususnya di instalasi farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya ketersediaan obat, 2) peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan instalasi farmasi dengan variabel penelitian yang lain.

*Kata kunci:
Pelayanan farmasi, Kualitas, Kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Upaya meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat sebagai cita-cita bangsa sangat berhubungan dengan peningkatan disektor kesehatan. Untuk mewujudkannya diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang berkesinambungan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Depkes RI, 2010). Salah satu bentuk upaya kerja keras itu, saat ini semakin banyak tempat pelayanan kesehatan bermunculan, baik sektor pemerintah maupun swasta, dengan menawarkan jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan memiliki fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Kompetisi yang akhirnya terjadi di sektor pelayanan kesehatan pun tak dapat dielakkan, namun ada dampak positif dari keadaan ini yaitu semakin baiknya mutu pelayanan kesehatan yang dapat diterima dan dinikmati masyarakat (Djoko, 2009).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata penduduk serta penyelenggarannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Masyarakat pun semakin kritis memilih pelayanan farmasi yang lebih baik dan memuaskan. Apabila pelayanan tersebut berkualitas maka akan terwujud pula masyarakat yang berkualitas (Azwar, 1996). Salah satu sarana pelayanan kesehatan khususnya bidang kefarmasian adalah instalasi farmasi, yang

merupakan sarana pendistribusian obat secara langsung kepada pasien atau konsumen. Instalasi farmasi adalah tempat pelayanan kefarmasian yang harus mampu melayani obat kepada masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya. Pelayanan kefarmasian di apotek meliputi tersedianya produk yang bermutu dan di sertai dengan pemberian informasi yang memadai (Anonim, 2004).

Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien (Anonim, 2014).

Menurut penelitian Junaedy (2009) bahwa di RSUD Sele Be Solu tercatat jumlah antibiotik diberikan pada pasien 137.910 terdiri dari berbagai jenis baik oral maupun injeksi. Jadi rata-rata ± 378 antibiotik perlu dilayani di instalasi farmasi mengingat banyaknya dampak negatif dari pemberian resep antibiotik yang irasional serta dengan melihat tingginya penggunaan di RSUD Sele Be Solu maka perlu dilakukan informasi yang diberikan dengan benar oleh tenaga yang mempunyai kompetensi.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal, menurut beberapa responden, pelayanan instalasi di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong masih kurang karena terkadang harus mengantri lebih lama dan ruangan kurang nyaman, berdasarkan situasi tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang kualitas pelayanan instalasi terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi untuk mencoba mengungkap dan memaparkan makna atas fenomena pengalaman yang di dasari oleh kesadaran yang terjadi pada diri masyarakat terkait kualitas pelayanan instalasi farmasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Daerah Sele Be Solu Kota

Sorong adalah bekas Rumah Sakit Kusta Kabupaten Sorong yang didirikan sejak tahun 1956 pada jaman Hindia Belanda. Perda Propinsi Dati I Irian Jaya No. 12 Tahun 1995, status Rumah Sakit Kusta dialihkan menjadi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Dati II Sorong. Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Sorong Nomor : 47 Tanggal 19 April Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Kusta Kabupaten Sorong untuk memberikan kewenangan pelayanan bagi pasien kusta dan pasien non kusta. Tanggal 11 Agustus 2002 Rumah Sakit Kusta diganti nama menjadi Rumah Sakit Daerah SELE BE SOLU berdasarkan sidang paripurna DPRD Kabupaten Sorong

Sikap Petugas Kesehatan

Informasi mengenai sikap petugas kesehatan di instalasi, dan dari hasil wawancara dengan masyarakat, jawaban yang diperoleh adalah sebagai berikut : *"Sikap baik, mereka melayani dengan cepat terus teliti baru"* (GA, 29 Januari 2016) Disamping itu juga ada juga informan yang mengatakan sikap petugas di instalasi ramah *"ah sikap ramah begitu, kalau kita antri trus dipanggil ya baik"* (SA, 29 Januari 2016) Berbagai penjelasan yang disampaikan informan, sikap petugas di instalasi baik. Sementara seorang informan lainnya mengatakan sikap petugas ramah.

Ketanggapan

Informan memberikan informasi bahwa kecepatan waktu dan ketanggapan petugas.

"Biasa kalau masuk begitu langsung ada ya 2 menit saja. Jadi kita tunggu tidak lama jadi tidak bosan toh karena kasihan juga kita sudah capek menunggu" (GY, 2 Februari 2016) *"Kurang tau ade biasa 3 menit saja, biasa juga 5 menit tergantung banyak yang antri ka tidak."* (PA, 26 Januari 2016) Hasil informasi yang didapatkan, informan menanggapi kecepatan waktu dan ketanggapan petugas kesehatan di instalasi yaitu < 5 menit.

Pelayanan Obat

Informan memberikan informasi bahwa

kecepatan pelayanan resep di Instalasi tidak memerlukan waktu yang lama. *"Cepat saja moh, tidak lama juga, yah paling 30 menit begitu tunggu."* (EK, 29 Januari 2016) *"Kalau sa hitung-hitung mungkin sekitar 27 menit, tegantung juga biasa kalau rame biasa juga tidak jadi kita sebagai pasien harus sabar menunggu karena ini obat masuk dalam BPJS juga"* (RA, 2 Februari 2016) Hasil informasi yang didapatkan, informan menanggapi kecepatan waktu dan ketanggapan petugas yaitu ≤ 60 menit dan ketanggapan nya baik.

Penulisan Resep Sesuai Formularium

Hasil wawancara sebagian informan memberikan informasi bahwa penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 100%, namun ada informan yang mengatakan bahwa ada stok obat yang kosong sehingga harus mencari di apotik lain. *"Semua obat dikasih.tapi kadang ada obat yang tidak ada disini jadi kita harus cari diluar lagi"* (ML, 26 Januari 2016) *"Sesuai dengan di resep tu, tramungkin dong tra kasih sesuai resep."* (SM, 26 Januari 2016)

Pemberian Informasi Yang Diberikan Terkait Obat Yang Dibutuhkan

Informan mengatakan bahwa pada saat obat diberikan, petugas memberitahukan cara meminum obatnya. *"Biasa kan dong panggil kita nama baru kita datang ambil obat baru dong kasih tau minumnya berapa kali sehari diminum."* (SM, 26 Januari 2016) *"Iyo dikasih tau ini obat apa, terus bagaimana minumnya, apa sesudah makan atau sebelum makan atau bagaimana"* (NT, 25 Januari 2016)

Kecepatan pelayanan obat jadi

Berdasarkan hasil observasi, kecepatan pelayanan obat jadi ≤ 30 menit, informan mengatakan ada yang sekitar 3 menit, 5 menit, dan 10 menit.

Kecepatan pelayanan obat racik

Berdasarkan hasil observasi, Kecepatan pelayanan obat racik ≤ 60 menit, informan mengatakan ada yang sekitar 20 menit, 27 menit, 30 menit dan 35 menit.

Penulisan resep sesuai dengan formularium

Berdasarkan hasil observasi, Penulisan resep sesuai dengan formularium, ada yang standar minimal 100%, ada yang belum karena menurut informan ada yang mengatakan semua obat tersedia namun ada juga informan yang mengatakan harus mencari di apotik lain karena stok di instalasi habis.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil observasi, pasien pada umumnya merasa puas karena pelayanan di instalasi memuaskan, namun ada sebagian tidak meras puas karena stok obat di instalasi kurang memadai, sehingga informan harus mencarinya ditempat lain.

PEMBAHASAN

Sikap Petugas Kesehatan

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak. Sikap belum merupakan suatu tindakan tetapi merupakan predisposisi tindakan. Tokoh kunci dalam proses pengobatan atau penyembuhan suatu penyakit adalah petugas kesehatan. Bagi masyarakat yang masih awam seorang dokter atau petugas kesehatan dianggap mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk mendiagnosis dan menyembuhkan penyakit sehingga berhak untuk melakukan tindakan atas pasien untuk penyembuhan.

Dalam interaksi antara pasien dan petugas kesehatan adalah komunikasi sehingga dalam mengoptimalkan pengobatan. Pengamatan dan studi menunjukkan bahwa kebanyakan dokter bukan pendengar yang baik. Pasien jarang di beri kesempatan untuk mengungkapkan pendapat atau perasaannya. Namun demikian ada juga pasien yang takut untuk mengungkapkan pendapatnya. Jika pasien merasa diperhatikan dan didengar pendapatnya maka dia akan lebih bersedia untuk mematuhi anjuran yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas di instalasi baik dan ramah sehingga pasien merasa puas dalam

pelayanan instalasi farmasi di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Ketanggapan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil informasi yang didapatkan, informan menanggapi kecepatan waktu dan ketanggapan petugas kesehatan di instalasi yaitu <5 menit. Menurut Tjiptono dan Chandra (2007) daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat.

Rangkuti (2006) menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan seorang pelayan jasa untuk membaca jalan pikiran pelanggan dalam mengharapkan produk yang mereka inginkan, sehingga pelanggan merasakan suatu perhatian yang serius dari pihak perusahaan akan harapan yang mereka butuhkan, dalam arti perusahaan harus cepat mengambil inisiatif akan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Lupiyoadi dan Hamdani dalam Imbalo (2006) mengungkapkan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketanggapan karyawan atau petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani dan membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, Yuliarmi dan Riyasa (2007).

Pelayanan Obat

Hasil penelitian Gerald (2012) dalam Rahadi (2010) yaitu Adanya hubungan dan pengaruh signifikan antara ketiga variabel yaitu petugas farmasi, pelayanan obat dan pelayanan penunjang terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Noongan. Pengaruh tersebut bersifat positif yaitu apabila mutu pelayanan dari ketiga variabel ditingkatkan akan menaikkan tingkat

kepuasan pasien. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sudah menetapkan tentang rentang waktu kecepatan pembuatan resep. Batasan waktu yang ditetapkan yaitu untuk resep obat jadi antara ≤ 30 menit sedangkan resep obat racikan ≤ 60 menit. Hasil Penelitian menunjukkan, informan menanggapi kecepatan waktu dan ketanggapan petugas yaitu ≤ 60 menit.

Penulisan Resep Sesuai Formularium

Penulisan resep sesuai Formularium Kepatuhan dalam penulisan resep tidak berdasarkan pada formularium yang ada akan berdampak:

- 1) Mempengaruhi persediaan obat, disatu sisi akan terjadi kekurangan atau kekosongan obat, disisi lain adanya stok obat yang berlebihan.
- 2) Disamping itu perlu investasi yang lebih besar untuk melengkapi jenis obat yang lebih banyak dari standar
- 3) Mempengaruhi mutu pelayanan, karena obat sering kosong, waktu pelayanan menjadi lama, adanya pergantian obat, adanya resep yang ditolak, harga obat menjadi mahal, obat tidak bisa dibeli, kesinambungan pengobatan terganggu serta pembiayaan total pengobatan menjadi tinggi *over prescribing, multiple prescribing, under prescribing, incorret prescribing* dan *extravagant prescribing*. Disamping mutu hak ini juga akan berakibat terjadinya resiko efek samping yang lebih besar. Hasil penelitian menunjukkan Dari hasil wawancara sebagian informan memberikan informasi bahwa penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 100%, namun ada informan yang mengatakan bahwa ada stok obat yang kosong sehingga harus mencari di apotik lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan mengatakan bahwa pada saat obat diberikan, petugas memberitahukan cara meminum obatnya. Layanan informasi maupun konsultasi obat di apotek, selain menjadi tuntutan profesionalisme apoteker juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Saat ini layanan informasi dan konsultasi obat di apotek

masih belum banyak dipraktekkan dan kalau pun ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal. Sehingga apotek diharapkan memberi pelayanan prima sesuai standar kompetensi (Sari, 2001).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran kualitas pelayanan instalasi terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil informasi yang didapatkan, informan mengatakan ketanggapan rata-rata 10 menit dan telah sesuai dengan standar yaitu <30 menit.
2. Didapatkan informasi bahwa pelayanan obat racik rata-rata 30 menit telah sesuai standar yaitu <60 menit.
3. Sebagian informan memberikan informasi bahwa penulisan resep sesuai dengan formularium yaitu 100%, sesuai dengan formulasi nasional.
4. Dalam hal kepuasan pasien, ada beberapa pasien yang merasa puas.

Saran

1. Kepada Petugas Kesehatan khususnya di instalasi farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya ketersediaan obat.
2. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan instalasi farmasi dengan variabel penelitian yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim., 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, 1, 5, 14-17, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim., 2006. Pelayanan resep obat jadi dan obat racikan pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo Periode Maret-Mei 2011. http://eprints.ums.ac.id/14937/2/BAB_I.pdf. (Akses 14 Desember 2015)
- Anonim., 2014. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas

Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. (Akses 15 Januari 2016)

- Azwar,A., 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara. http://repository.maranatha.edu/1832/9/04101_56_References.pdf (Akses 27 Desember 2015)
- Depkes RI., 2004.Instalasi Farmasi.www.depkes.go.id
- Depkes RI., 2010. Implikasi Pelayanan Kesehatan Depkes RI. Jakarta. www.depkes.go.id
- Djoko., 2009. Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak. Surabaya : Duta Prima Airlangga. <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/2011/05/konsep-mutu-pelayanan-kesehatan.html> (Akses 15 Januari 2016)
- Hidayat., 2007. Metode Penelitian Dan Tehnik Analisis Data. Surabaya: Salemba
- Imbalo., 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC. http://repository.maranatha.edu/1832/9/04101_56_References.pdf (Akses 27 Desember 2015)
- Irawan., 2003. Instalasi Farmasi Rumah Sakit. <https://sisicia.wordpress.com/2010/10/28/instalasi-farmasi-rumah-sakit/> (Akses 14 Desember 2015)
- Junaedy.2009. Distribusi Pemberian Resep Antibiotik Pada Pasien Jamkesmas Di Instalasi Farmasi RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.Perpustakaan STIKES
- Mohamad., 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta : Erlangga. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29954/2/Reference.pdf>. (Akses 27 Desember 2015)
- Notoatmodjo., 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta
- Paparaya.,2009. Kepuasan Pasien. <http://denipurnama.blogspot.co.id> (Akses 14 Desember 2015)
- Rahadi., 2010. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=292481&val=5798&title=> (Akses 16 Januari 2016)

- Rangkuti. 2006. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan. <http://www.joyo.co.id>. <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/2013/01/kepuasan-pelanggan-pelayanan-kesehatan.html>. Akses Desember 2015)
- Sari., 2001. Motivasi Konsumen Terhadap Layanan Informasi Dan Konsultasi Obat Di Apotek Kota Yogyakarta. <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjR097rsM7LAhWHJaYKHdibBcsQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Frepository.usu.ac.id%2Fbitstream%2F> (Akses 18 Maret 2016)
- Siregar., 2004. Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan, 25 – 49, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Sudarso Pontianak Bulan Oktober Tahun 2008: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/45949/2/Refrence.pdf> (Akses 15 Januari 2016)
- Supardi. 2008. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang. http://eprints.ums.ac.id/27077/7/DAFTAR_PUSTAKA.pdf (Akses 15 Januari 2016)
- Sulistianingtiyas., 2012. Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan. <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=>. (Akses 14 Desember 2015)
- Tjiptono dan Chandra., 2007. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. <https://www.google.co.id/> (Akses 15 Januari 2016)
- Tobing., 2008. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dokter RSUD Dokter
- Yuliarini dan Riyasa., 2007. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Cetakan kedua. Konsorsium RSI Jateng. Yogyakarta.