

## RINGKASAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT PELAYANAN FARMASI INSTALASI GAWAT DARURAT LANTAI 1 RUMAH SAKIT “X” SURABAYA PERIODE MARET-MEI 2021

Nita Lestariyati

Unit Pelayanan Farmasi adalah satu-satunya unit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua masyarakat. Oleh karena itu, tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Karena pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif menggunakan teknik *Non-probability sampling* dengan metode *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menetapkan responden dalam menjadikan sampling pada dasar kriteria tertentu. Jumlah sampel pada penelitian minimal 100 orang yang dihitung berdasarkan metode perhitungan sampel yang dirumuskan oleh Slovin. Sampel ditentukan menggunakan kriteria inklusi yaitu pasien atau keluarga pasien yang menebus obat pulang, berumur lebih dari 15 tahun dan bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang dilayani di IGD tetapi dimasukkan ke ruangan rawat inap, tidak bersedia mengisi kuesioner atau kuesioner yang diisi tidak lengkap.

Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di unit pelayanan farmasi IGD lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya yang dinilai dari hasil penyebaran kuesioner *Google Form* yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas yang hasilnya valid dan reliabel memuat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu ketanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan berwujud, serta memuat pilihan jawaban menggunakan skala *Likert* dengan 5 tingkatan penilaian. Untuk mengetahui sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan pemberian skor, yaitu: skor 1 = Tidak Penting, skor 2 = Kurang Penting, skor 3 = Cukup Penting, skor 4 = Penting dan skor 5 = Sangat Penting dan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diperoleh pasien dilakukan dengan pemberian skor, yaitu skor 1 = Tidak Puas, skor 2 = Kurang Puas, skor 3 = Cukup Puas, skor 4 = Puas, skor 5 = Sangat Puas.

Perhitungan untuk mengetahui total skor masing-masing indikator pernyataan, diambil dari hasil perhitungan Total jumlah responden yang memilih dikali pilihan angka skor *Likert*, kemudian semua hasil perkalian tersebut dijumlahkan. Selanjutnya untuk mengetahui skor maksimum maka rumusnya adalah jumlah

responden x skor tertinggi. Sedangkan untuk mengukur indeks maka rumusnya adalah  $(\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimum}) \times 100$ . Kemudian skor jawaban dianalisis menggunakan model *servqual* yaitu menghitung selisih antara skor persepsi terhadap layanan kefarmasian yang diterima dengan skor layanan yang diharapkan.

Penilaian kepuasan pasien terhadap 5 dimensi kualitas layanan, yaitu: dimensi ketanggapan sebesar 95,7%, dimensi kehandalan sebesar 89%, dimensi jaminan sebesar 94,05%, dimensi empati sebesar 94%, dimensi berwujud sebesar 91,9% dan kesemuanya dapat dikategorikan sangat puas. Analisis *ServQual* antara skor rata-rata tingkat harapan pasien sebesar 94,1% dengan skor rata-rata tingkat persepsi pasien sebesar 92,93% diperoleh skor gap negatif sebesar -1,17 yang berarti kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan masih dirasa kurang dibandingkan dengan apa yang diharapkan pasien. Hal ini disebabkan oleh beberapa pelayanan kefarmasian yang dianggap belum bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Item yang dimaksud adalah mengenai penjelasan efek samping obat dengan skor -10,6, penjelasan cara penyimpanan obat dirumah dengan skor -10,6, ketersediaan obat yang diresepkan dengan skor -4,8, pelayanan pasien sesuai antrian dengan skor -4, kenyamanan ruang tunggu Farmasi dengan skor -3,4 dan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu Farmasi dengan skor -8. Analisis Diagram Kartesius menunjukkan yang masuk dalam kuadran 1 dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki adalah pada dimensi berwujud dengan poin pertanyaan mengenai fasilitas tempat duduk diruang tunggu farmasi.

Pihak Manajemen Rumah Sakit "X" terutama pengelola Unit Pelayanan farmasi IGD Lantai 1 diharapkan lebih memperhatikan kenyamanan pasien dan keluarga dengan menambah kapasitas tempat duduk diruang tunggu Farmasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Karena tingkat kepuasan perlu dievaluasi secara berkala karena tingkat kepuasan pasien setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan.