

RINGKASAN

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGOBATAN TELEMEDICINE DAN LAYANAN ANTAR OBAT DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT GRHA HUSADA GRESIK

Septiana Eki Rahmawati

Pada akhir tahun 2019 tepatnya bulan Desember 2019 dunia dihebohkan dengan kejadian *Pneumonia* virus jenis baru yang menginfeksi hampir seluruh masyarakat di Wuhan, China dan telah membunuh 4ribu lebih masyarakat. Dimulai dari Wuhan, China, dampak Covid-19 mulai meluas keluar dari China. Penambahan jumlah kasus Covid-19 berlangsung cukup cepat, peningkatan kasus terjadi secara signifikan di seluruh dunia. Pada akhirnya WHO memberikan pernyataannya melalui Direktur Jenderal Tedros Adhanom Ghebreyesus bahwa pada 11 Maret 2020, Covid-19 adalah kasus pandemi dan wabah ini ditetapkan sebagai darurat kesehatan global. Banyaknya kasus Covid-19 yang terjadi di Indonesia, Pemerintah mulai mengeluarkan beberapa kebijakan yang berhubungan dengan wabah pandemi Covid-19 diantaranya adalah Surat Edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 pada 29 April 2020 yang berisi tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa *Telemedicine*.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien terhadap pengobatan *Telemedicine* dan layanan antar obat di masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Grha Husada.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* dengan pengambilan data berupa survei kuesioner.

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak puas
Kehandalan	42,17%	50,00%	6,96%	0,87%	0,00%
Daya Tanggap	27,54%	60,14%	12,32%	0,00%	0,00%
Jaminan	28,70%	59,13%	11,74%	0,00%	0,43%
Perhatian	34,78%	52,90%	10,14%	1,45%	0,72%
Bukti Fisik	22,54 %	55,43%	19,02%	0,00 %	0,00%

Dari analisa data yang didapatkan dari layanan kehandalan walaupun mayoritas responden merasa puas tetapi ada responden yang kurang puas terkait dengan kemampuan Apoteker dalam menjelaskan jenis obat yang diberikan

kepada pasien dan juga kejelasan penulisan etiket obat oleh petugas farmasi. Fakta di lapangan penulisan etiket farmasi terkadang masih menggunakan etiket manual dengan tulisan tangan.

Dari analisa data daya Daya tanggap tidak ada pernyataan negatif dari responden terkait kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, mayoritas merasa puas dengan persentase 60,14%.

Dari analisa data Jaminan walaupun mayoritas menyatakan puas tetapi ada 1 pertanyaan dimana pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada pertanyaan dokter melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada pasien, pasien merasa tidak puas. Penyebab pasien merasa tidak puas dikarenakan pada saat pelayanan pengobatan *Telemedicine* pasien merasa terlalu lama menunggu antrian dan juga kurang lamanya sesi pengobatan *Telemedicine*.

Dari analisa data Perhatian jumlah persentase puas sebesar 52,90% tetapi ada 1,45% kurang puas dan 0,72% tidak puas. Pada point dimana dokter memberikan waktu yang cukup kepada pasien untuk berkonsultasi ada pasien yang merasa kurang puas. Hal ini disebabkan kurangnya waktu yang diberikan oleh dokter untuk berkonsultasi sehingga pasien merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan, pasien merasa ada yang belum tersampaikan tetapi waktu yang diberikan oleh dokter masih kurang cukup. Ada juga point dimana dokter memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dan pasien memberikan jawaban yang tidak puas, ini bisa terjadi ketika pasien menaruh harapan yang besar atas pelayanan yang diberikan oleh dokter.

Dari analisa data Bukti fisik mayoritas menyatakan puas dan dari setiap point pertanyaan yang diajukan, pasien menunjukkan sikap yang sangat puas hingga cukup puas, dimulai dari kejelasan alur pendaftaran pengobatan *Telemedicine* hingga interior ruangan saat melakukan pengobatan *Telemedicine* via *video call* ternyata mempunyai dampak yang baik untuk kepuasan pasien.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah pada penelitian ini pasien merasa tidak puas karena pelayanan oleh dokter tidak sesuai dengan harapan pasien dan juga dokter tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pasien merasa kurang puas karena dokter kurang memberikan waktu yang cukup kepada pasien untuk berkonsultasi, selain itu pasien juga merasa kurang puas dengan kejelasan penulisan etiket obat dan kemampuan Apoteker dalam menjelaskan jenis obat.

Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan dokter lebih memperhatikan keinginan dan harapan dari pasien dan memberikan waktu yang lebih kepada pasien untuk berkonsultasi. Diharapkan petugas farmasi lebih jelas dalam penulisan etiket dan juga diharapkan kepada Apoteker untuk lebih jelas dalam memberikan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) kepada pasien. Secara umum diharapkan Rumah Sakit Grha Husada dapat meningkatkan pelayanan agar semua pasien merasa puas selama melakukan Pengobatan khususnya Pengobatan *Telemedicine* di Rumah Sakit Grha Husada.