

RINGKASAN
(RESUME ARTIKEL)

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT**

Dian Sulisty Rini

Rumah Sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien dan pengguna lainnya. Instalasi farmasi rumah sakit adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan instalasi yang bertugas untuk menyediakan dan mengelola obat-obatan. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien terkait sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Jika pasien puas, tidak hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit, terutama instalasi farmasi, akan dipromosikan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Respomsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian). Kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit mengacu ke tingkat kesempurnaan dalam memberikan layanan dan mengarah pada kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dari beberapa penelitian yang telah terpublikasi ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Kepedulian).

Penelitian ini menggunakan metode review artikel dengan rentang tahun publikasi artikel yang digunakan yaitu antara 2011-2021. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skunder yang di peroleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh

peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang di dapat berupa jurnal atau artikel yang relevan dengan topik dilakukan menggunakan melalui *Goggle scholar*, *PubMed*. Pencarian sumber artikel dengan metode sebagai berikut:

1. Keyword artikel

Keyword artikel 1: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi

Keyword artikel 2: Kepuasan, Pasien, Pelayanan Farmasi

Keyword artikel 3: *patient satisfaction, pharmacy service quality*

2. Faktor inklusi

Faktor inklusi pada artikel yang direview meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangible*), kemampuan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*).

Pada penelitian ini diperoleh tiga artikel. Pertama yaitu artikel penelitian dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya”. Kedua, artikel penelitian dengan judul “Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November – Desember 2017”. Ketiga, artikel penelitian dengan judul “*Patients’ Level of Satisfaction from Pharmaceutical Services Provided by Private Pharmacies Using the SERVQUAL Model Analysis*”.

Hasil review artikel pertama menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung (*Tangible*) 76,1% yang masuk dalam kategori puas, Kemampuan (*Reability*) 73,3% masuk dalam kategori puas, Daya tanggap (*Responsivnes*) 75,7% dalam kategori puas, Jaminan (*Assurance*) 72,2% masuk dalam kategori puas, serta dimensi Perhatian (*Emphaty*) 74,3% dalam kategori puas. Hasil review artikel kedua menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (keandalan) 60,50% puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 55,50% puas, dimensi *assurance* (jaminan kepastian) 54,00% puas, dimensi *empathy* (empati) 58,25% puas, dan dimensi *tangible* (bukti fisik) 52,50% puas. Hasil review artikel ketiga menunjukkan bahwa kepuasan berdasarkan kemampuan (*reability*) 82,5% dalam kategori puas, daya tanggap (*responsivnes*) 85,5% dalam kategori puas, jaminan (*assurance*) 85,8% dalam kategori puas, perhatian (*emphaty*) 76,3% dalam kategori puas, sedangkan dimensi bukti langsung (*tangible*) 70,9% dalam kategori puas.

Review artikel pertama, penelitian yang dilakukan Evi Mulyani (2017) dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya” terhadap 90 orang responden, dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada kelima dimensi menunjukkan hasil bahwa pasien telah puas. Namun, diantara lima dimensi persentase paling kecil terdapat pada dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 72,2%. Review artikel kedua, penelitian yang dilakukan Dyah Taufika Sari (2019) dengan judul “Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November – Desember 2017”, terhadap 100 orang responden, dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada kelima dimensi menunjukkan hasil bahwa pasien telah puas. Namun, diantara lima dimensi persentase paling kecil terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 52,50%. Review artikel ketiga, penelitian yang dilakukan Pinasti Utami (2020) dengan judul “*Patients’ Level of Satisfaction from Pharmaceutical Services*

Provided by Private Pharmacies Using the SERVQUAL Model Analysis”, terhadap 308 orang responden, dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada kelima dimensi menunjukkan hasil bahwa pasien telah puas. Namun, diantara lima dimensi persentase paling kecil terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 70,9%.

Pada ketiga artikel penelitian tersebut diatas, masih banyak ditemukan rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi bukti fisik (*tangible*). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik yang mencakup kondisi sarana, kondisi sumber daya manusia dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian apabila fasilitas fisik layanan yang tersedia telah memadai sehingga pelayanan sebanding dengan harapan pasien. Ketidakpuasan juga ditemukan pada dimensi jaminan (*assurance*). Pada pelayanan kefarmasian, perilaku petugas farmasi sebaiknya mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman untuk pasien. Petugas farmasi sepatutnya dapat berperilaku sopan, menguasai setiap pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani apa pun pertanyaan atau kekhawatiran pasien.

Kesimpulan dari resume artikel ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit pada lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) rata-rata pada kategori puas. Namun persentase tingkat kepuasan paling kecil yaitu pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit maka pada pihak Rumah Sakit perlu secara rutin melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan kefarmasian, agar dapat mempertahankan kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang masih kurang dalam standar penilaiannya. Perlu dilakukan perbaikan dalam hal pelayanan dengan perbaikan alur pelayanan, perbaikan dan sosialisasi ulang Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan terkait peningkatan pelayanan seperti pelatihan komunikasi efektif maupun pelatihan manajemen complain, penambahan tenaga kefarmasian yang terampil untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam kecepatan pelayanan dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana untuk kenyamanan pasien.