

RINGKASAN

PROFIL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UROLOGI (IIU) TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UNIT PELAYANAN FARMASI IRNA BEDAH (Studi dilakukan di Rumah Sakit “X” di Surabaya Pusat pada bulan Maret 2022)

Achmad Irwanto

Dewasa ini pelayanan kesehatan seperti klinik dokter hingga rumah sakit swasta bersaing menyediakan fasilitas yang nyaman untuk pasien dan keluarganya. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang berperan dalam pelayanan derajat kesehatan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit yaitu pelayanan kefarmasian. Menurut peraturan pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyatakan, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur bagi kualitas pelayanan dan memiliki nilai bagi penyelenggara pelayanan agar lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nita (2019) tentang Pelayanan kefarmasian di RSUD Darmayu Ponorogo dengan parameter Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Bukti Langsung (*tangible*) menyebutkan rata-rata hasil kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Darmayu Ponorogo 2019 pasien merasa puas (70%). Penelitian lain yang dilakukan oleh Ahmad Wildan (2020) tentang pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sisir Kota Batu dengan parameter yang sama menyebutkan hasil yang lebih baik yaitu sebesar 80,12% dengan kategori puas.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan urologi (IIU) terhadap pelayanan kefarmasian di Unit Pelayanan Farmasi IRNA Bedah Rumah Sakit “X” dengan pengamatan pada parameter Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Bukti Langsung (*tangible*).

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan observasi *cross sectional*, yang dilakukan dengan cara pengamatan dan dipergunakan untuk melakukan penelitian terhadap beberapa kelompok dalam jangka waktu yang relatif singkat. Penelitian dan pengambilan data dilakukan selama 1 bulan pada bulan Maret 2022 menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dengan menetapkan $Z = 1,96$; $P = 0,5$; dan $d = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Variabel penelitian terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yakni Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti Langsung (*tangible*).

Berdasarkan pengambilan data yang dilakukan pada Bulan Maret tahun 2022 didapatkan hasil sebagai berikut, yaitu dimensi Keandalan 78%, Ketanggapan 78%, Jaminan 76%, Empati 79% dan Bukti Langsung 77%. Hasil tersebut menandakan bahwa petugas kefarmasian sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kefarmasian sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, namun ada hal lain yang perlu untuk ditingkatkan lagi seperti pada dimensi jaminan. Petugas farmasi harus mampu menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada petugas dengan cara lebih komunikatif dan meningkatkan kredibilitas informasi.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan kepada 100 responden tentang kepuasan pasien Rawat Jalan Urologi (RIU) terhadap pelayanan kefarmasian di Unit Pelayanan Farmasi IRNA Bedah Rumah Sakit "X" di Surabaya pusat pada bulan Maret tahun 2022 masuk dalam kategori puas dengan nilai presentase kepuasan pasien sebesar 77%. Dimensi yang memiliki nilai tertinggi mulai dari dimensi Empati 79%, Keandalan 78% Ketanggapan 78%, Bukti Langsung 77% dan presentase terendah pada dimensi Jaminan 76%.

Saran bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengamati pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan pasien, serta bagi Rumah sakit dan instalasi farmasi, diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan menambah kualitas pelayanan kefarmasian yang masih kurang seperti menyediakan ruang tunggu obat dan ruang khusus untuk informasi obat yang nyaman.