GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ABDUR RAHMAN SYAMSURY(ARSY) PACIRAN LAMONGAN

Oleh : Firdausi Nuzula

Jurusan DII Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Tahun 2019

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakankeseuaian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselengarakan, secara aman dan memuaskan pelangan sesuai dengan norma dan etika yang baik.Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian dirumah sakit, harus dilakukan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian yang meliputi: monitoring dan evaluasi.Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi rumah sakit KH. Abdur Rahman Syamsuri (ARSY).
Desain penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif, menggunakan teknik simple random sampling, populasi yang diperoleh 59 respondendan didapatkan sampel yang diteliti sebanyak 52 responden. Sedangan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner.
Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden menyatakan sangat puas terhadapmutu pelayanan kesehatan kefarmasian yaitu 49 orang (94,22%) dan sebagian kecil cukup puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yaitu 3 orang (5,76%),sehingga dapat disimpulkan hampir seluruhnya responden menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian.
Saran dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Kata kunci : Mutu pelayanan kefarmasian, pasien rawat jalan

1. PENDAHULUAN

Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, prefentif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Upaya kesehatan diselenggarakan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi individu atau masyarakat (Pemerintah RI,2009).

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, pelayanan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI,2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit atau aspek pelayanan yang mengemukakan bahwa komponen pelayanan tersebut dapat terdiri dari masukan (*input*, disebut juga *structure*), proses, dan hasil *(outcome)* (Donabedian, 2011).

Poliklinik penyakit dalam merupakan poli khusus yang memberikan pelayanan serta penanganan masalah kesehatan organ dalam tanpa bedah. Diselenggarakan oleh dokter spesialis penyakit dalam yang kompenten dan berpengalaman di bidangnya, penanganan berfokus pada diagnosis, pengobatan, dan

pencegahan berbagai penyakit. Berbagai keluhan sakit pasien seperti : ginjal, lambung, typhoid fever, dengue fever, malaria, hepatitis, anemia, diabetes militus, hipertensi, bronchitis, gastritis, dispepsia, melena, dan jenis penyakit kronis lainya (Nevi Candra E. 2019).

Hasil survey awal yang dilakukan tanggal 12 Desember tahun 2018 di Rumah Sakit ARSY Paciran Lamongan terdapat 10 responden yang terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan 3 responden atau 3 % yang menyatakan sangat puas, 4 responden atau 4% yang menyatakan cukup puas, 2 responden atu 2% yang menyatakan kurang puas, 1 responden atau 1% yang menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang ada dirumah sakit tersebut.dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan kefarmasian.

Faktor- faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu, sarana fisik,kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Sarana fisik yang dapat dilihat meliputi perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. Kehandalan berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diberikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Ketanggapan berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggandengan tanggap. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kepedulian empati kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antar pegawai dengan pelanggan.

Dampak dari ketidak sesuian mutu pelayanan kefarmasian dapat mengakibatkan kegagalan antara lain : perbedaan antara harapan pelangan dengan prinsip manajemen tidak selalu tepat dalam memahami apa yang diinginkan pelanggan, perbedaan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja spesifik, perbedaan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa. Petugas mungkin kurang terlatih atau tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar, perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat iklan perusahaan (Herlambang, 2016).

Untuk menjaga dan menjamin mutu pelayanan kefarmasian perlu melakukan beberapa hal berikut ini: upaya terhadap pengunaan fasilitas sekunder, diharapkan tenaga – tenaga medis memiliki dan harus menguasai ha-hal baru mengenai pengetahuan tentang obat, kecepatan pelayanan apoteker, sikap dan perilaku petugas pada fasilitas penunjang medis, kelengkapan ketersediaan obat-obatan diapotekrumah sakit.Mempromosikanakreditasi rumah sakit, memperkuat sistem finansial: melakukan surve kepuasan, memperkuat sistem audi, dan melalukan menejemen complain (Rahma Puti A, 2014).

2. METODELOGI PENELIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian desktiftif. Penelitian deskriftif bertujuan mendeskripsikan atau memaparkan peristiwa yang penting terjadi pada masa kini dan telah menekankan pada data yang faktual dari penyimpulan (Nursalam, 2014).Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran mutu pelayanan kefarmasian pasien di instalasi farmasi rumah sakit ARSY Paciran Lamongan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien lama yang berobatdi Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit ARSY pada bulan Februari Tahun 2018 dengan jumlah 59 responden. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari pasien lama yang berobat di Poli Penyakit Dalam pada buan Februari 2019 dan menebus obat di Apotek Rumah sakit ARSY yaitu 52 responden.

Kriteria ingklus Pada penelitian ini sampel yang layak diteliti: (1) Pasien yang menjalani rawat jalan dan bersedia menajdi responden di instalasi Farmasi Rumah Sakit ARSY Paciran Lamongan pada waktu penelitian, (2) Pasien dengan usia 20-60 tahun, (3) pasien lama yang berobat di poli penyakit dalam. Kriteria eksklusi (1) Pasien yang menjalani rawat jalan dan mengalami

sakit parah sehingga rawat inap, (2) pasien baru yang berobat di poli penyakit dalam.

Sampling yang digunakan daam penelitian ini adalah *simple random sampling*yaitu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sehingga setiap kasus atau elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama besar untuk dipilih sebagai sampel penelitian dan *sampling eror* dapat ditentukan (Surahman & Supardi, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner untuk mengetahui Gambaran mutu pelayanan kefarmasian.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

(1) Umur

Tabel 1. Distribusi Pasien Rawat Jalan di Poli Dalam Berdasarkan Umur di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019.

No	Umur	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	20 - 30 th	7	34, 61
2.	31 - 40 th	12	23, 07
3.	41 - 50 th	15	28, 84
4.	51 - 60 th	18	13, 46
	Jumlah	52	100

Pada tabel 1. menunjukkan bahwa hampir sebagian (34, 6%) pasien di poli penyakit dalam berusia 51-60 tahun (34, 6%), dan sebagian kecil (13,5%) pasien berusia 20 - 30 tahun. Hal ini didukung oleh pernyataan Umar dalam Alyani D. (2017), yang menyatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di usia 30- 45 tahun. Sebagai contoh, pada usia 50 tahun, seseorang mengalami penurunan kemampuan bernapas maksimalnya mencapai 50%. Di usia yang sama, indeks jantungnya dapat menurun sebanyak 40% umumnya, tubuh mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% per tahun. Oleh karena itu banyak pasien yang berobat di usia > 50 tahun, disamping itu pasien di usia >50 tahun sudah tidak terlalu kritis dalam menilai pelayanan kesehatan.

(2) Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019.

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Laki – laki	12	23,1
2.	Perempuan	40	76, 9
	Jumlah	52	100

Pada tabel 2. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (76,9%) pasien di poli penyakit dalam berjenis kelamin perempuan dan sebagian kecil (23,1%) pasien berjenis kelamin laki-laki. Menurut jurnal kesehatan masyarakat (2012), bahwa mayoritas pasien yang berjenis kelamin wanita lebih peka jika dibandingkan dengan pasien pria. Ibu –ibu lebih sensitif terhadap perlakuan yang didapatkan, perhatian dalam pelayanan yang diterimanya. Jika pasien merasa diperlakukan berbeda dari pasien lainya dan juga merasa diabaikan maka sudah pasti pasien akan merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

(3) Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019.

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Tidak Tamat	1	1,9
2.	SD	9	17,3
3.	SD	9	17,3
4.	SMP	27	51,9
5.	SMA	6	11,5
	Perguruan Tinggi		
	Jumlah	52	100

Pada tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden orang (51,9%) pasien di poli penyakit dalam berpendidikan SMA dan sebagian kecil (1,9%) pasien berpendidikan Tidak Tamat SD. Menurut Lumenta dalam Alyani D. (2017), ada teori menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang

kurang puas. Beberapa dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.

(4) Penghasilan

Tabel 4. Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Penghasilan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019.

No	Umur	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	1.000.000 – 2.000.000	34	65,4
2.	2.000.000 – 4.000.000	14	26,9
3.	4.000.000 – 6.000.000	4	7,7
	Jumlah	52	100

Pada tabel 4. menunjukkan bahwa sebagian besar (65,4%) pasien di poli penyait dalam berpenghasilan 1.000.000 – 2.000.000 dan sebagian kecil pasien (7,7 %) berpenghasilan 4.000.000 – 6.000.000. Menurut Benyamin Lumenta dalam Alyani D. (2017), sumber dana sangat berpengaruh terhadap peayanan kesehatan masyarakat. Tingkat tercapainya peayanan medis juga ditentukan biaya yang meningkat, sehingga faktor ekonomi sebenarnya menjadi penyebab utama naik dan turunnya tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kata lain bahwa semakin tinggi penghasilan yang diperoleh maka makin tinggi pula harapan atau keinginan yang lebih, namun faktor ini mutlak demikian adanya, tidak terlepas dari sesuatu hal yang mempengaruhinya.

(5) Pekerjaan

Tabel 5.Distribusi Pasien di Poli Dalam Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan Tahun 2019.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Ibu Rumah Tangga	27	51,9
2.	Wiraswasta	17	32,7
3.	Nelayan	2	3,8
4.	Guru	2	3,8
5.	Mahasiswa/Mahasiswi	2	3,8
6.	Dll (pensiunan)	2	3,8
7.	PNS	0	0
8.	Petani	0	0
	Jumlah	52	100

Pada tabel 5. menunjukkan bahwa sebagian besar (51,9%) pasien di poli penyakit dalam bekerja sebagai Ibu rumah tangga dan sebagian kecil pasien (3,8%) masih berstatus sebagai mahasiswa/mahasiswi, nelayan, guru, dan lain – lain (Pensiunan). Hal ini sesuai dengan pendapat Lumenta yang menyatakan kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Akan tetapi dari penjelasan lanjutan dari Lumenta dalam Alyani D. (2017). Menyatakan bahwa faktor tidak mutlak demikian, karena ada faktor - faktor lain yang mempengaruhi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit KH.Abdur Rahman Syamsury (ARSY) Paciran Lamongan dapat disimpulkan bahwa hmpir seluruh responden menyatakan baik terhadap mutu pelayanan kesehatan kefarmasian.

Saran

Bagi Akademika

Diharapkan lebih dikembangkan lagi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian khususnya pada pelayanan penyediaan obat sehingga dapat dijadikan acuan pihak lain dalam mengembangkan wacana tentang mutu pelayanan kefarmasian.

Bagi Praktisi

1) Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tentang indikator mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit.

2) Bagi Tenaga Farmasi

Hasil peneitian ini diharapkan dapat sebagai acuan untuk memperbaiki dan mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian.

3) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan yang cukup mengenai mutu pelayanan kefarmasian.

5. DAFTAR PUSTAKA

Anonim.(2008). *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Repubik Indonesia.

Anonim.(2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.Jakarta : Kementrian Kesehatan Repubik Indonesia.

Anonim.(2016).*Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.76 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.Jakarta : Kementrian Kesehatan Repubik Indonesia.

Arikunto Suharsini.(2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta : Rineka Cipta.

Aziz Alimul.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya : Health Books Publishing

Azwar, Dhaifiani Alyani.(2017). *Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga Tahun 2017*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi, Program Studi Sarjana Farmasi, Skripsi.

Budiman Chandra. (2008). *Metodologi Peneitian Kesehatan*. Jakarta : EGC.

Bustami.(2011).*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askep Tabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.

Charles S.P. Siregar dan Endang Kumolosari. (2013*). Farmasi Klinik Teori dan Terapan*. Jakarta : EGC.

Charles S.P. Siregar dan Lia Amalia. (2015). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Terapan*.Jakarta : EGC.

Gultom, Ahmad Yudha P.(2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Skripsi.

Kotler,P.(2004). *Manajemen Pemasaran 1*, Jakarta : PT. Prenhallindo.

Nevi Candra Erliza. (2017). *Poli Penyakit Dalam*. Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen, Blog pribadi rumah sakit.

Notoadmojo, & Soekidjo. (2008). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rinika Cipta

Nursalam.(2014*). Metodologi Penelitian Imu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

Pohan,I.(2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.

Sudibyo Supardi dan Surahman. (2014). *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta : Trans Informedia.

Sugiono.(2015). *Stastistik Untuk Penelitian.* Bandung : Alfabeta

Susatyo Herlambang.(2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah* Sakit.Yogyakarta : Gosyen Publishing.

Tjiptono,Dkk, Dhaifiani Alyani.(2017). *Mutu Pelayanan Resep dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. FL Tobing Sibolga Tahun 2017*. Universitas Sumatra Utara, Fakultas Farmasi, Program Studi Sarjana Farmasi, Skripsi.