

HUBUNGAN PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA OBAT ANTI TUBERKULOSIS (OAT) DI UPT PUSKESMAS TITIPAPAN TAHUN 2021

RELATIONSHIP OF PHARMACEUTICAL SERVICES TO SATISFACTION PATIENTS USING ANTI-TUBERCULOSIS (OAT) MEDICINE AT UPT PUSKESMAS TITIPAPAN YEAR 2021

¹Kesaktian Manurung, ²Taruli Rohana Sinaga, ³Cut Masyithah Thaib, ⁴Yohana Monica
Napitupulu

^{1,3,4}Program Studi S1 Farmasi, Universitas Sari Mutiara Indonesia

²Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Korespondensi penulis: Universitas Sari Mutiara Indonesia
Alamat email: kesaktianmanurung@gmail.com

Abstrak. Kepuasan pasien adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Titipapan dan untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Titipapan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Pengguna OAT yang berobat di UPT Puskesmas Titipapan Medan selama penelitian ini berlangsung. Dengan jumlah rata-rata 31 pasien perbulannya. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak responden yang berkunjung ke UPT Puskesmas Titipapan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang digunakan adalah cross sectional design yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu kepada sampel. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Titipapan Medan, 71,0% pasien merasa Sangat Puas. Dari 25 pasien (80,6%) yang memperoleh pelayanan baik, 9 pasien (29,0%) merasa puas. Berdasarkan analisis statistik nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan pihak UPT Puskesmas Titipapan Terhadap Pasien Pengguna Obat Anti Tuberkulosis (OAT) adalah Kurang Signifikan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, UPT Puskesmas Titipapan

Abstract. Patient satisfaction is the match between expectations and the reality felt by the patient. Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients, related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at UPT Puskesmas Titipapan and to determine the relationship between pharmaceutical services and patient satisfaction at UPT Puskesmas Titipapan. The population in this study were OAT users who were treated at UPT Puskesmas Titipapan Medan during this study. With an average number of 31 patients per month. The number of samples in this study was determined using the formula in slovin order to obtain a sample of as many as respondents who visited the UPT Puskesmas Titipapan. This research is a descriptive research with quantitative methods. The type of approach used is a cross sectional design, namely a research design that collects data at one time to the sample. The results of this study were the level of patient satisfaction at the UPT Puskesmas Titipapan Medan, 71.0% of patients felt very satisfied. Of the 25 patients (80.6%) who received good service, 9 patients (29.0%) were satisfied. Based on the statistical analysis of these values indicate that the level of quality pharmaceutical services provided by the UPT Puskesmas Titipapan Against Anti-Tuberculosis Drugs (AOT) is less significant.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, UPT Puskesmas Titipapan

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas kesehatan hendaklah memiliki budi pekerti yang baik. Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hal mendasar yang diperlukan bagi setiap orang. Oleh karena itu pihak yang memberikan pelayanan kesehatan, seperti Rumah Sakit, Apotek, Puskesmas dan lainnya perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Tercapainya harapan atau kesesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pengertian dari kepuasan pasien [1]. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai sebagaimana dimaksud meliputi: Perencanaan kebutuhan, Permintaan, Penerimaan, Penyimpanan, Pendistribusian, Pengendalian, Pencatatan, Pelaporan dan Persiapan dan Pemantauan dan Evaluasi pengelolaan. Serta Pelayanan Farmasi Klinik sebagaimana dimaksud meliputi : Pengkajian resep, Penyerahan obat, Pemberian Informasi obat, Pelayanan informasi obat (PIO), Konseling, ronde / vasite pasien (khusus pasien rawat inap). Salah satu tujuan adanya standar kefarmasian tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien [2]. Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah upaya penting yang harus dilakukan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan menyiapkan strategi atau rencana terstruktur dalam pengembangan pelayanan kefarmasian yang inovatif. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien juga dapat dilakukan untuk menilai program pelayanan pasien dengan lebih baik dan memaksimalkan kapasitas profesional dipuskesmas pada tingkat lokal maupun nasional [3]. Obat tuberkulosis harus diminum oleh penderita secara rutin selama 6 bulan berturut-turut tanpa henti. Kedisiplinan pasien dalam menjalankan pengobatan juga perlu diawasi oleh anggota keluarga terdekat yang tinggal serumah. Apabila pengobatan terputus tidak sampai 6 bulan, penderita sewaktu- waktu akan kambuh kembali penyakitnya dan kuman tuberkulosis menjadi resisten sehingga membutuhkan biaya besar untuk pengobatannya [4]

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Jenis pendekatan yang digunakan adalah cross sectional design yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu kepada sampel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Titipapan.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-September 2021.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna OAT yang datang ke UPT Puskesmas Titipapan selama penelitian ini berlangsung. Dengan jumlah rata- rata diatas lebih dari 30 orang pasien perbulannya.

Sampel

Sampel penelitian ini adalah pasien yang datang ke UPT Puskesmas Titipapan yang ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Penentuan besar sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Error Tolerance/Taraf Signifikan (0,1)

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah responden yang digunakan sebagai sampel adalah :

$$n = \frac{45}{1+(45)(0.1)^2} = \frac{45}{1.45} = 31$$

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah 31 responden.

Metode Pengumpulan Data

Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh langsung dari pasien pengguna OAT di UPT Puskesmas Titipapan kemudian responden diminta mengisi kuisisioner tersebut, kecuali pada responden yang sulit baca tulis maka akan dibantu oleh peneliti dalam mengisi kuisisioner. Data sekunder diperoleh dari tenaga kesehatan yang bekerja di UPT Puskesmas Titipapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Gambaran Lokasi Penelitian**

Puskesmas merupakan salah satu Unit Pelayanan Terpadu Bagi Masyarakat yang berada di kecamatan Medan Deli, Sumatera Utara. Yang memiliki jumlah penduduk lebih kurang 1000 kepala rumah tangga (KK). Adapun Kecamatan Titipapan terdiri dari 16 lingkungan. UPT Puskesmas Titipapan terletak di jalan Platina Raya No.4, Titipapan, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20244. Pelayanan Puskesmas Titipapan menerapkan jam buka pukul 08.00-16.00 setiap hari Senin-Jumat.

1. Analisis Univariat**Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini diambil dari pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Titipapan. Kuesioner disebarkan semuanya telah didistribusikan dan dapat dijadikan data dalam penelitian ini.

2. Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	N	%
1	Jenis kelamin		
	Laki-laki	8	25,8
	Perempuan	23	74,2
	Total	31	100,0
2	Umur		
	< 25 Tahun	12	38,7
	> 25Tahun	19	61,3
	Total	31	100,0
3	Status Pernikahan		
	Belum Menikah	20	64,5
	Menikah	11	35,5
	Total	31	100,0
4	Pekerjaan		
	Bekerja	17	54,8
	Tidak bekerja	14	45,1
	Total	31	100,0
5	Pendidikan Terakhir		
	Pendidikan tinggi	5	16,1
	Tamat SMA	17	54,8
	Tamat SMP	6	19,3
	Tidak Bersekolah	3	9,7
	Total	31	100

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 20 (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden dalam penelitian ini ditinjau dari jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki dengan persentase 74,2%, umur paling banyak adalah < 25 tahun yaitu 61,3%, belum menikah sebesar 64,5%, bekerja sebesar 54,8% dan tamat SMA sebesar 54,8%.

Hubungan Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Titipapan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dapat diketahui dari 25 pasien (80,6%) pasien yang memperoleh pelayanan baik, 18 pasien (58,1%) pasien merasa sangat puas dan merasa puas sebanyak 7 pasien (22,6%) . Sedangkan 6 pasien (19,4%) pasien merasa cukup dan sebanyak 2 pasien (6,5%) pasien merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapat pelayanan baik cenderung merasakan puas, dan sebaliknya pasien yang mendapatkan pelayanan buruk merasakan ketidakpuasan pula. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh mengenai hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien dengan p value lebih besar dari ($>0,05$) artinya data yang diperoleh adalah Kurang Signifikan, dikarenakan faktor yang mempengaruhi dari jumlah responden yang sangat sedikit dan jumlah jawaban yang diberikan oleh repositen tersebut. Adapun kendala dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian diantaranya, pemahaman terhadap pelayanan kefarmasian belum komprehensif, kurang memadainya sarana informasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian. Sehingga diperlukan sinergisme semua pemangku kepentingan dalam hal ini pemerintah sebagai penentu kebijakan, perguruan tinggi, organisasi profesi

(IAI) dalam menghadapi era pasar bebas, globalisasi teknologi untuk membentuk apoteker yang profesional dalam rangka meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas [5].

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan dari 31 Responden/Pasien sekitar 25 pasien (80,6%) pasien yang memperoleh pelayanan baik, 18 pasien (58,1%) pasien merasa sangat puas dan merasa puas sebanyak 7 pasien (22,6%). Sedangkan ada sebanyak 6 pasien (19,4%) pasien merasa cukup. Berdasarkan analisis statistik, mengenai hubungan tingkat kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan pihak puskesmas dengan kepuasan pasien dengan p value > 0,05 di UPT Puskesmas Titipapan. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa data yang diperoleh berdasarkan hasil dari reponden ialah kurang signifikan. dikarenakan faktor yang mempengaruhi dari jumlah responden yang sangat sedikit dan jumlah jawaban yang diberikan oleh reponden tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al jumuah, K., Hassali, M., Al-zaagi, I., 2014. Adaptation and validation of a questionnaire.
- [2] Menkes RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Puskesmas No 74 Tahun 2016.
- [3] Lee et al. (2015). Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy service in south korea: A Cross sectional study of national level data. PLOS ONE.
- [4] Mapparenta, M.A., Suriah., Ibnu, I.F. (2013). Perilaku Pasien Tuberkulosis Tipe MDR Di BBKPM dan RSUD Labung Baji Kota Makassar Tahun 2013. Fakultas Kesehatan
- [5] Atmini, Gandjar, Purnomo. (2011). Analisis Aplikasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. 1(1),49-55.