



HUBUNGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY LEVEL OF PHARMACY SERVICES AND PATIENT SATISFACTION

Galih Satriyo Hutomo, Zulfikar Asumta, Nasrudin

Master of Public Health programme, Postgraduate Program, Pesantren Tinggi
Darul Ulum University, Jombang, East Java, 61481, Indonesia.

ABSTRAK

Kualitas layanan, penyedia farmasi, dan ketersediaan obat menentukan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan farmasi dan kepuasan pasien. Metode: Metodologi tinjauan cakupan digunakan, yang terdiri dari lima langkah utama: (1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian, (2) mengidentifikasi studi yang relevan, (3) memilih studi, (4) mengekstraksi data, dan (5) menyusun, meringkas, dan melaporkan hasilnya. Pencarian komprehensif dilakukan di Google Scholar dan PubMed, menghasilkan total 16.226 artikel. Setelah penyaringan judul dan abstrak secara menyeluruh, 20 artikel teks lengkap dinilai kelayakannya. Akhirnya, lima studi dipilih untuk analisis dan sintesis terperinci. Hasil: Analisis literatur yang dipilih menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi memengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan: Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan farmasi akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi yang kuat dan positif mungkin menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Service quality, pharmaceutical providers, and the availability of medicines determine the outpatients satisfaction in the Department of Hospital Pharmaceutical Installation (IFRS). The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction. Methods: A scoping review methodology was used, consisting of five main steps: (1) identifying the research question, (2) identifying relevant studies, (3) selecting studies, (4) extracting data, and (5) compiling, summarizing, and reporting the results. A comprehensive search was conducted in Google Scholar and PubMed, yielding a total of 16,226 articles. After thorough screening of titles and abstracts, 20 full-text articles were assessed for eligibility. Finally, five studies were selected for detailed analysis and synthesis. Results: Analysis of the selected literature showed that pharmaceutical service quality affects patient satisfaction. Conclusions: These findings suggest that improving pharmaceutical service quality will contribute to improving patient satisfaction. This suggests that strong and positive pharmaceutical service quality may be one of the keys to improving patient satisfaction.

Penulis Korespondensi:
-Galih Satriyo Hutomo
-Master of Public Health
programme,
Postgraduate Program,
Pesantren Tinggi Darul
Ulum University

Email:
galihshutomo@gmail.com

Kata Kunci: Pelayanan,
Apotek, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta menjadi tempat pelatihan tenaga kesehatan dan pusat penelitian kedokteran. Rumah sakit juga dapat diartikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2014). Pelayanan penunjang medis di rumah sakit meliputi pelayanan diagnostik (laboratorium, diagnostic imaging), terapeutik (farmasi, kamar operasi, dan rehabilitasi medik), serta kegiatan pada masyarakat umum (homecare, imunisasi, program skrining, KIA, dan KB) (Griffith dan White, 2006). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu unsur pelayanan utama di rumah sakit, yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit berperan dalam menyediakan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat (Permenkes, 2014). Pelayanan kefarmasian berkaitan dengan sediaan farmasi yang secara langsung bertanggung jawab kepada pasien dengan tujuan mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu hidup pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Instalasi kefarmasian sebagai pengelola barang kefarmasian harus memperhatikan keselamatan pasien dengan cara mengelola barang kefarmasian secara baik dan melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2006).

Instalasi farmasi sebagai penanggung jawab pengelolaan obat di rumah sakit dituntut untuk mampu mengelola kebutuhan obat secara efisien dan efektif agar diperoleh mutu pelayanan yang optimal (Samosir, 2009). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula difokuskan pada pengelolaan obat, diubah menjadi pemberian pelayanan obat kefarmasian. Peran apoteker dalam pelayanan tersebut tidak lagi hanya menyiapkan dan menyerahkan obat kepada pasien, tetapi juga berperan dalam meminimalisir terjadinya medication error, baik dilihat dari hubungan dengan tenaga kesehatan lain maupun dalam proses pengobatan. Apoteker memegang peranan utama dalam meningkatkan keamanan dan efektivitas penggunaan obat, dalam hal ini seorang apoteker harus mampu memastikan seluruh pasien memperoleh pengobatan yang optimal (Handayani dkk, 2009). Pemberian pelayanan kefarmasian dilaksanakan oleh tenaga apoteker yang profesional dan berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang memenuhi persyaratan dari segi aspek hukum, tingkat pendidikan, kualitas, dan kuantitas dengan jaminan kepastian peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional secara terus-menerus guna menjaga mutu profesi dan kepuasan konsumen. Instalasi farmasi rumah sakit dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan dan pelayanan kefarmasian (Siregar dan Amalia, 2004).

Jenis-jenis tenaga dalam pelayanan kefarmasian untuk pekerjaan kefarmasian memerlukan apoteker, sarjana farmasi, dan asisten apoteker, untuk pekerjaan administrasi memerlukan operator atau teknisi komputer yang mengerti kefarmasian dan tenaga administrasi. Seorang apoteker mempunyai kompetensi sebagai pimpinan dan tenaga fungsional. Struktur organisasi minimal instalasi farmasi rumah sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan, 2004 terdiri dari kepala instalasi farmasi rumah sakit, administrasi kefarmasian, pengelola perbekalan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan manajemen mutu. (Keputusan Menteri Kesehatan, 2004). Peningkatan mutu suatu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan dalam penentuan kebijakan rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu dan hasil mutu pelayanan sesuai dengan keinginan pasien (Wijono, 1999). Selain itu mutu pelayanan yang bermutu juga harus sesuai dengan standar kode etik profesi. Untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, telah diterbitkan standar pelayanan kefarmasian

komunitas yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (peracikan dan penyerahan obat serta pemberian informasi obat), konseling, pemantauan penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi pengobatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal adalah pelayanan kefarmasian. Waktu tunggu pelayanan obat (obat jadi dan racikan), tidak terjadi kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pasien, dan penulisan resep sesuai formularium merupakan standar minimal pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Keputusan Menteri Kesehatan, 2008). Standar pelayanan minimal pelayanan kefarmasian RS Amelia meliputi: waktu tunggu pelayanan obat (obat jadi dan racikan), tidak terjadi kejadian kesalahan pemberian obat, penulisan resep sesuai formularium dan kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan obat dalam pencapaiannya telah sesuai dengan standar pelayanan minimal RS Amelia. Indikator yang masih belum sesuai dengan standar minimal terlihat dari tidak terjadi kejadian dan kesalahan pemberian obat serta penulisan resep sesuai formularium. Sementara itu, data kepuasan pasien RS Amelia belum masuk dalam standar pelayanan minimal apotek rumah sakit.

Dimensi mutu pelayanan yang digunakan untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pasien terdiri dari dimensi sikap petugas, kompetensi petugas, kemudahan akses telepon dan lokasi (Briesacher dan Corey, 1997), komunikasi dengan pasien, kompetensi petugas rumah sakit, mutu fasilitas rumah sakit, sikap petugas dan biaya yang dikenakan (Saad Andaleeb, 1998), dimensi kecepatan pelayanan, sikap apoteker, pemberian informasi edukasi obat, dan lokasi (Khudair dan Raza, 2013), dimensi lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat dan fasilitas (Sa'adah et al 2015). Dengan pertimbangan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam hubungan antara pelayanan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di RS Unipdu Medika.

METODE

Metodologi yang digunakan dalam tinjauan cakupan ini mengikuti kerangka kerja yang diusulkan oleh Arksey dan O'Malley (2005), yang terdiri dari lima tahap. Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Levac dkk. (2010) untuk sintesis dan analisis literatur yang relevan (Levac, D., Colquhoun, H., & O'Brien, 2010). Lima tahap kerangka kerja Arksey dan O'Malley adalah sebagai berikut: (1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian; (2) mengidentifikasi studi yang relevan; (3) memilih studi; (4) memetakan data; dan (5) menyusun, meringkas, dan melaporkan hasil. Penelitian ini mematuhi kerangka kerja yang disebutkan di atas, dan metodologinya dirinci lebih lanjut sesuai dengan pedoman PRISMA (Page dkk., 2021). Bagian selanjutnya akan menguraikan masing-masing dari lima langkah pertama kerangka kerja Arksey dan O'Malley.

Identifikasi Pernyataan Penelitian

Tujuan dari tinjauan cakupan ini adalah untuk mensintesis informasi tentang analisis kualitas layanan farmasi pada tingkat kepuasan pasien. Pertanyaan penelitian yang dibahas dalam tinjauan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara tingkat layanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien?
2. Bagaimana menganalisis hubungan antara tingkat layanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien?

Identifikasi Studi yang Relevan

Pada langkah ini, dilakukan pencarian komprehensif terhadap studi yang relevan dengan menggunakan kata kunci tertentu: "kualitas layanan", "apotek", dan "kepuasan pasien". Pencarian ini dilakukan di berbagai basis data, termasuk Google Scholar dan PubMed. Awalnya, pencarian difokuskan pada studi yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir, diikuti dengan eksplorasi literatur dari sepuluh tahun sebelumnya untuk memastikan tinjauan menyeluruh terhadap penelitian yang relevan.

Seleksi studi

Kriteria eksklusi diterapkan pada makalah yang memiliki setidaknya satu dari indikasi berikut:
1) publikasi yang tidak terkait dengan penelitian, seperti korespondensi, komentar, opini, tinjauan buku, abstrak konferensi, analisis data sekunder, tutorial, analisis konsep, atau dokumen peraturan; dan
2). tidak berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan pasien.

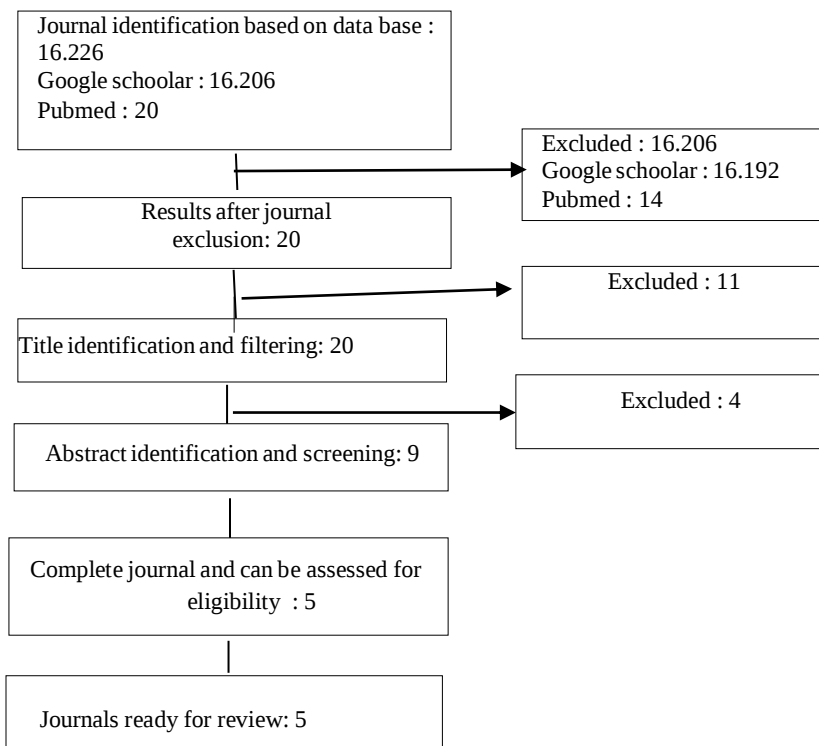
Membuat Bagan Data

Pada tahap ini, membuat bagan data yang disusun dalam dua tabel, yaitu tabel karakteristik studi yang dikelompokkan berdasarkan judul, nama penulis, tahun, desain, tujuan, jumlah sampel, dan lokasi penelitian. Selain itu, juga mengumpulkan data spesifik untuk menjawab pertanyaan masalah.

Pengumpulan, Ringkasan, dan Pelaporan Hasil

Pada tahap ini, identifikasi, analisis, dan narasikan masalah yang akan dibahas.

Gambar 1. Bagan PRISMA



HASIL

Table 1 Study Characteristics

Title	Author	Research Design	Research Objective	Sample Size	Study Location
Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care	Orlando Mario Soeiro, Noêmia Urruth Leão Tavares, José Miguel do Nascimento Júnior, Augusto Afonso Guerra Junior,	a cross-sectional, exploratory, and evaluative study on a representative	To evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care.	Analysis of patient satisfaction in its different aspects was carried out considering the total sample of	pharmaceutical services in Brazilian cities

	Ediná Alves Costa, Francisco de Assis Acurcio, Ione Aquemi Guibu, Juliana Álvares, Margô Gomes de Oliveira Karnikowski, Silvana Nair Leite, Karen Sarmento Costa	sample from the five Brazilian geopolitical regions		8,803 patients, interviewed during data collection	
Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health	Doaa Altarifi1, Tahani Harb, and Murad Abualhasan	A cross-sectional	This study assessed patient satisfaction receiving pharmaceutical services from primary health care centers in the Palestinian Ministry of Health (PMoH) governorate directorates in the West Bank.	The total patient counts were 5,000, 6,000, and 12,000 for pharmaceutical services recipients in Ramallah, Nablus, and Hebron, respectively.	primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health
Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals in Palestine: a cross-sectional study	Hamzeh Al Zabadi1, Renad Shraim, Raya Sawalha, and Abdulsalam Alkaiyat	a cross-sectional study	This study can provide insights into the quality of pharmaceutical services provided in both settings and identify areas for improvement	e participants were a convenience sample of outpatients who attended at the study-selected hospitals. A sample of 30 patients from each hospital was selected with a total of 90 patients.	public and private hospitals in Palestine
Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy	Nishern Govender and Fatima Suleman	A cross-sectional quantitative	The aim of this study was to compare the level of patient satisfaction with pharmaceutical services between postal and community pharmacies	Nine hundred and five telephone calls were made to obtain a sampling frame of 375 respondents, 250 for community and 125 for postal.	The research was conducted in the eThekwin Municipality, KwaZulu-Natal Province, South Africa in July and

					August 2014.
Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross sectional study	Mulugeta Molla, Woretaw Sisay, Yared Andargie, Belayneh Kefale, Pradeep Singh	An institution-based quantitative cross-sectional study was used	The aim of this study was to assess patient satisfaction with pharmaceutical services and associated factors in public hospitals located in Northwestern Ethiopia.	he study was carried out in an outpatient pharmacy from January 1–June 30, 2021. Participants were selected by a systematic sampling technique.	public hospitals located in Northwestern Ethiopia

PEMBAHASAN

Sebagian besar pasien yang diwawancarai merasa puas dengan layanan kefarmasian dalam perawatan kesehatan primer di kota-kota tersebut. Kepuasan terhadap layanan merupakan faktor yang relevan dalam kepuasan pasien secara keseluruhan. Literatur menunjukkan bahwa kualitas perawatan interpersonal merupakan faktor penentu kepuasan pasien. Peluang/kemudahan memiliki tingkat kepuasan terkecil, yang menunjukkan perlunya memikirkan kembali struktur tempat layanan diberikan. Hal ini akan lebih berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan terhadap suasana dan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara perawatan berkelanjutan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang ditemukan dapat dijelaskan oleh struktur SUS, yang mempromosikan perawatan berkelanjutan, terutama bagi pasien dengan kondisi kronis, seperti hipertensi dan diabetes. Tingkat kepuasan sebagian besar pasien terhadap layanan kefarmasian dalam perawatan kesehatan primer menunjukkan bahwa kebijakan kefarmasian yang diterapkan telah memungkinkan terciptanya jaringan layanan kapiler di lingkungan lokal untuk menawarkan layanan ini kepada populasi yang datang ke SUS.

Di rumah sakit umum Ethiopia, [19] melaporkan kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 2,29/5,00. Survei pusat perawatan kesehatan primer di Brasil [6] menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap layanan farmasi adalah 58,4%. Mengenai masalah yang berhubungan dengan apoteker, pasien menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap cara apoteker memperlakukan mereka dengan skor 3,59/5,00. Menariknya, hubungan pasien-apoteker menunjukkan skor kepuasan yang tinggi (3,41/5,00), yang menunjukkan nilai budaya rasa hormat dalam kontak dengan pasien [15]. Demikian pula, profesionalisme staf apotek menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi (3,47/5,00).

Hasil penelitian secara spesifik menunjukkan responden menyatakan ketidakpuasannya pada beberapa indikator antara lain 48% mengenai kecepatan pelayanan, 62% responden menyatakan petugas tidak melakukan upaya pengadaan obat kosong, 48% menyatakan ketidakpuasan mengenai letak IFRS dan ruang pemeriksaan yang kurang dekat, 48% menyatakan ketidakpuasan mengenai petugas yang kurang sabar mendengarkan keluhan. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji korelasi Product Moment diperoleh hubungan yang signifikan $p < 0,01 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan petugas kefarmasian positif dengan kepuasan pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Santa Clara Madiun. Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian menuntut adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama yang

berorientasi pada obat menuju paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (pharmaceutical services)

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di antara mereka yang memanfaatkan layanan apotek. Kepuasan berkisar dari sedang hingga tinggi dalam hubungan interpersonal dan area manajemen terapi, aspek layanan tertentu yang terkait dengan manajemen terapi yang menerima skor kepuasan rendah hingga sedang. Aspek-aspek ini mencakup seberapa sering apoteker memeriksa efektivitas pengobatan, upaya apoteker dalam meningkatkan kesehatan pasien, dan informasi yang diberikan oleh apoteker mengenai hasil yang diharapkan dari terapi obat. Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk memasukkan strategi untuk mengatasi area ketidakpuasan pasien sebagai bagian dari rencana manajemen mutu yang komprehensif. Kami merekomendasikan peningkatan kesadaran apoteker tentang kekuatan dan kelemahan mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pendekatan ini melibatkan identifikasi intervensi potensial dan peningkatan sistem, dan merancang rencana berwawasan ke depan untuk mengatasi kelemahan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayele Y, et al. Assessment Of Patient Satisfaction With Pharmacy Service And Associated Factors In Public Hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Med.* 2020. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659> .
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants Of Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Perspect Public Health.* 2016 Mar 22. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Cabana MD, Jee SH. Does continuity of care improve patient outcomes? *J Fam Pract.* 2004;53(12):974- 80.
- Doaa Altarifi, Tahani Harb and Murad Abu alhasan. Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health. *BMC Health Services Research* (2024) 24:514
- Fahmi Khudair I, Asif Raza S. Measuring Patients' Satisfaction With Pharmaceutical Services At A Public Hospital In Qatar. *Int J Health Care Qual Assurance.* 2013;26(5):398–419. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-03-2011-0025>.
- Hamzeh Al Zabadi, Renad Shraim, Raya Sawalha and Abdulsalam Alkaiyat. Outpatients Satisfaction And Perceptions Toward Pharmaceutical Services In Public And Private Hospitals In Palestine: A Cross-Sectional Study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice* (2023) 16:108 <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>
- Mulugeta Molla, Woretaw Sisay, Yared Andargie, Belayneh Kefale, Pradeep Singh. Patients' Satisfaction With Outpatient Pharmacy Services And Associated Factors In Debre Tabor Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia: A Crosssectional Study. *Patients' satisfaction and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital.* January 5, 2022. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Nishern Govender, Fatima Suleman. Comparison Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services Of Postal Pharmacy And Community Pharmacy.

- Health SA Gesondheid* ISSN: (Online) 2071-9736, (Print) 1025-9848.
- Orlando Mario SoeiroI , Noêmia Urruth Leão Tavares, José Miguel do Nascimento Júnior, Augusto Afonso Guerra Junior, Ediná Alves Costa, Francisco de Assis Acurcio, Ione Aquemi Guibu, Juliana Álvares, Margô Gomes de Oliveira Karnikowski, Silvana Nair Leite, Karen Sarmiento Costa. Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In Brazilian Primary Health Care. *Supplement PNAUM-Services Original Article. Rev Saude Publica.* 2017;51 Suppl 2:21s.
- Patient satisfaction with pharmaceutical services.*
- Saultz JW, Albedaiwi W. Interpersonal Continuity Of Care And Patient Satisfaction: A Critical Review. *Ann Fam Med.* 2004;2(5):445-51. <https://doi.org/10.1370/afm.91>
- Soeiro OM, et al. Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services In Brazilian Primary Health Care. *Revista de Saúde Pública.* 2017. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2017051007145>