

Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi - Grobogan

Christine Diah Wahyuningsih

chrisayudya@yahoo.com

Susilo Endrawanti

susiloendrawanti@yahoo.co.id

Abstract

With the rising status of the community's economy, ease of communication and increasing knowledge about health causes people demand better quality health care, both in terms of attitude and behavior of officers. In accordance with Undang-Undang No. 77 |Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit (Guidelines for the Organization's Hospital), the hospital must perform some functions which aims to realize a hospital organization that is effective, efficient, and accountable in order to achieve the vision and mission of the hospital in accordance with the Good Corporate Governance and Good Clinical Governance. In connection with the above description, researchers interested in conducting research titled "Influence of Pharmaceutical Officer Performance Against Drugs Service Satisfaction Level on Hospital Outpatient dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi". The formulation of the problem in this research is "Is There a clerk Performance Influence Satisfaction Against Pharmaceutical Drug Outpatient Services in dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi? ". The type of research used in this study is explanatory type one. The main instrument in this study were respondents consisting of all visitors Outpatient Pharmacy dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi visiting at the time of study conducted (50 respondents). Locus of the study is dr.Soedjati Soemodiardjo Hospital Purwodadi Grobogan. This study focused on the effect of worker performance and satisfaction levels outpatient drug services. Data collection techniques by observation, questionnaires, interviews, and literature. Data processing techniques include: editing, coding, and tabulating, To complement the quantitative analysis used qualitative analysis with percentage analysis measurement scale formula. Value = (Score achieved) / (Score expected) × 100%, with the result of the value for the variable X = 70.8% included in the interval 50% - 74.99%, so as to be in the medium category. While the variable Y with the results of value = 71.1% is in the interval 50% - 74.99%, resulting in medium category. As well as testing the hypothesis by using Product Moment Correlation to the relationship variables X and Y obtained price $r_{xy} = 0.62$, $N = 50$ table with the significant level of 5% value was 0.273. Thus it can be argued that the value obtained is greater than the table ($0.62 > 0.273$), so that the statement "There is Influence Officer Performance Against Pharmaceutical Drug Services Patient Satisfaction in Outpatient Hospital Pharmacy dr.R.Soedjati Soemodiarjo Purwodadi" is ACCEPTED. Suggestions can be submitted by researchers are the addition of patient waiting chairs, waiting room cooling equipment, their training for pharmacist, and doctor's clock settings.

Keywords: performance, level of satisfaction, service

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan unit pelayanan penunjang medis yang memiliki peran penting. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, bahwa standar Pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. (*pasient safety*). Pelayanan Instalasi Farmasi rawat jalan di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, terbagi menjadi 2 yaitu pelayanan pasien BPJS dan pelayanan umum (biaya sendiri). Adapun jumlah personil petugas pelayanan farmasi adalah Apoteker 13 orang, Sarjana Farmasi 1 orang, Ahli Madya Farmasi 12 orang, Asisten Apoteker 6 orang, dan Tenaga Administrasi 6 orang, terbagi dalam 3 shif yaitu:

1. Sif Pagi : Pukul 07.00 – 14.00
2. Sif Siang : Pukul 14.00 – 21.00
3. Sif Malam : Pukul 21.00 – 07.00

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.R.Soedjati Soemodiardjo, adalah Rumah sakit tipe B, yang membuka pelayanan pada masyarakat 24 jam. Jenis pelayanan yang ada di RSUD yaitu melayani baik rawat inap dan rawat jalan.

Pelayanan kepada pasien haruslah diutamakan, namun pada kenyataannya waktu proses dari penerimaan resep sampai obat diterimakan ke pasien mengalami masa tunggu yang lama. Terlebih obat yang sifatnya racikan, juga ruang tunggu yang kurang representatif. Dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di RSUD. Dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi - Grobogan

1.2. Fokus dan Lokus Penelitian

Fokus Penelitian: Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat. Lokus Penelitian: Di RSUD Dr, R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan yang beralamat di Jalan D.I.Panjaitan no.35 Purwodadi Kabupaten Grobogan.

1.3. Perumusan Masalah.

Bagaimana kinerja petugas farmasi pelayanan obat pasien rawat jalan di RSUD dr.Soedjati Soemodiardjo?

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan:

1. Untuk mengetahui kinerja petugas farmasi pelayanan obat pasien rawat jalan di RSUD dr.R.Soedjati Sumodiardjo.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan jasa instalasi farmasi di RSUD dr,R.Soedjati Sumodiardjo.

Kegunaan:

Merekomendasikan kepada pengelola RSUD tentang temuan-temuan penelitian untuk ditindak lanjuti sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan pengguna RSUD dr.R.Soedjati Sumodiardjo.

2. Kerangka Teori

2.1. Kinerja Petugas Farmasi

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja/prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut (Rivai dan Basri, 2005:50), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas

dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama¹

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut A.A.Anwar Prabu Mangkunegara (2005:18-19) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

Aspek kuantitatif meliputi:

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
- d. Jumlah dan jenis pemberi pelayanan dalam bekerja

Sedangkan aspek kualitatif meliputi:

- a. Ketepatan kerja dan kualitas kerja
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
- c. Kemampuan menganalisa data / informasi, kemampuan / kegagalan menggunakan mesin/ peralatan dan
- d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/ keberatan konsumen)²

2.2. Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat

Menurut Oliver (dalam Suprihanto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas.³

Menurut Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan

kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan onsumen akan mengalami kepuasan⁴.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut pendapat Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain:

- a. Kualitas produk atau jasa
- b. Pasien akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
- c. Kualitas pelayanan

Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- d. Faktor emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagun terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- e. Harga

Dilihat dari segi biaya pasien mempunyai harapan dengan biaya yang lebih tinggi maka akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik.⁵

2.3. Perumusan Hipotesis

Ada pengaruh kinerja petugas farmasi dengan kepuasan pelayanan obat pasien rawat jalan di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

2.4. Definisi Konsep

Kinerja Petugas Farmasi adalah hasil kerja

¹Rivai, et. Al., *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005,

²Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja*, Refika Aditama, Bandung, 2005,

³Suprihanto, J., *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, (Edisi pertama) BPFE, Yogyakarta, 2001,

⁴ Junaidi, S., *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 2002,

⁵ Budiastuti, *Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*, [online], (http://www.klinis.wordpress.com/kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan), 2002, diunduh pada 3 Oktober 2016),

secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima pelayanan.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe *explanatory*. Karena penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu Apakah Ada Pengaruh Kinerja Petugas Farmasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

Pengambilan sample dengan *accidental*, adapun sampel yang peneliti ambil adalah 50 responden yang sewaktu-waktu datang ke Instalasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi. Pengambilan sampel peneliti lakukan dalam 3 hari dimana setiap hari kerja rata-rata 15-20 responden untuk peneliti wawancara.

Teknik pengumpulan data adalah: Observasi, Wawancara, Documentary Research.

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.

Diperlukan untuk memastikan bahwa kuisioner yang digunakan untuk penelitian mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi Product Moment yang merupakan statistik nonparametrik. Korelasi ini digunakan pada data sama yaitu sekurang-kurangnya data ordinal. Kelebihan tehnik ini bila digunakan menganalisis sampel yang jumlahnya lebih dari 10 dan dapat dikembangkan untuk mencari koefisien korelasi persial. Rumus dasar yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_x = \frac{\sum x}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana:

r_x = koefisien korelasi Product Moment

x = jumlah product dari x dan y

x^2 = penyimpangan dari x yang

y^2 = dikuadratkan

penyimpangan dari y yang
dikuadratkan

Hasil r_x ini kemudian dikonsultasikan dengan r_t untuk mengetahui taraf signifikan adalah sebagai berikut :

$rh \geq r$ 1% = sangat signifikan

$rh \geq r$ 5% = signifikan

3.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang disebut sebagai variable penelitian. Pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda, penentuan skor atas jawaban responden berdasarkan :

- Jawaban a sangat mendukung diberi skor 4
- Jawaban b cukup mendukung diberi skor 3
- Jawaban c kurang mendukung diberi skor 2
- Jawaban d tidak mendukung diberi skor 1

Untuk melengkapi analisa kuantitatif digunakan analisa kualitatif dengan analisa prosentase.

Rumus pengukurannya adalah:

$$N = \frac{S \ y \ d}{S \ y \ d \ ha} \times 100\%$$

Kemudian nilai yang diperoleh dikategorikan kedalam beberapa golongan atau tingkatan sebagai berikut :

- * 75% - 100% = Dikategori tinggi
- * 50% - 74,99% = Dikategori sedang
- * 25% - 49,99% = Dikategori rendah
- * 0% - 24,99% = Dikategori sangat rendah.

3.3 GAMBARAN INSTALASI FARMASI OBAT RSUD dr.R.SOEDJATI SOEMODIARDJO

RSUD dr.R.Soedjati Sumodiardjo berdiri sekitar tahun 1924. Saat ini adalah rumah sakit Klas B Non Pendidikan, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 782/MenKes/SK/VI/2002 tanggal 25 Juni 2002. Berdasarkan Peraturan Bupati Grobogan

nomor 50 Tahun 2008 rumah sakit ini menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr.R.Soedjati Sumodiardjo. Instalasi Farmasi Obat sebagai salah satu instalasi RSUD mempunyai sumber daya manusia pada Tabel 1 dan Tabel 2.

3.4 Gambaran Umum Responden

Dalam rangka memperoleh informasi mengenai Kinerja Petugas Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan, salah satu sumber yang banyak memberikan informasi adalah pasien yang merupakan subyek peneliti dan sebagai responden.

Alur pasien hingga sampai ke instalasi farmasi sebagai berikut:

1. Pasien melakukan pendaftaran di ruang pendaftaran
2. Pasien mengambil nomor antrian, dan menunggu panggilan
3. Petugas Rekam Medis mencarikan data pasien/status
4. Pasien menunggu di poliklinik yang dituju
5. Petugas Rawat Jalan membawa data pasien/status ke masing-masing poliklinik tujuan.
6. Setelah dilakukan pemeriksaan pasien membawa resep ke Instalasi Farmasi
7. Petugas farmasi menginput data
8. Rata-rata waktu tunggu pembuatan obat tidak racikan 60 menit, sedangkan untuk obat puyer atau racikan lebih dari 60 menit.

Agar dapat mengetahui yang sebenarnya, maka perlu dikemukakan identitas responden yang meliputi: Umur Pasien, Jenis Kelamin, Asal Poliklinik, Pendidikan dan Pekerjaan. Identitas responden dapat dilihat berdasar Tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa umur responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R.Soedjati Soemodiardjo paling banyak adalah usia antara 31-40 tahun sejumlah 11 responden atau 22 % disusul dengan usia 21-30 sejumlah 10 atau 20% responden dan usia 41-50 sejumlah 9 responden atau 18%. Berdasar dari Tabel 4 tersebut dapat diketahui bahwa alamat

responden yang paling banyak berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo adalah yang berasal dari Kecamatan Purwodadi yaitu sebanyak 11 responden atau 22%

Berdasar dari Tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. R.Soedjati Soemodiardjo adalah perempuan sebanyak 29 orang atau 48%

Berdasar dari Tabel 6 tersebut dapat diketahui bahwa asal poliklinik responden yang paling banyak berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo adalah poliklinik penyakit dalam sebanyak 25 orang atau 50%. Berdasar dari tabel 7 tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan responden yang paling banyak berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo adalah SLTA sebanyak 18 orang atau 36% dan SLTP sebanyak 16 responden atau 32%. Berdasar dari tabel 8 tersebut dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang paling banyak berkunjung di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo adalah Wiraswasta/Usahawan sebanyak 16 responden atau 32%, kemudian disusul oleh pasien yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga dan pegawai swasta boleh dikatakan 34 %.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Berikut ini adalah hasil analisis data tentang penelitian Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat sebagai berikut:

Tabel 9 menunjukkan Petugas cukup sering menanyakan pada pasien, ketika menerima resep dari pasien sebanyak 36 % hal ini penting ditanyakan pada pasien, untuk menghindari adanya alergi terhadap obat. Dari Tabel 10 tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan obat di RSUD dr.R.Soedjati Sumodiardjo, cukup mudah yaitu

sebanyak 56 % responden mengatakan demikian. Sebanyak 58 % responden, dari Tabel 11, mengatakan pelayanan obat di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo kurang cepat.

Dari tabel 12 ada sebanyak 58 % responden mengatakan petugas cukup tepat dalam membaca resep obat yang diberikan dokter. Sebab kesalahan baca dari petugas Instalasi obat akan menyebabkan kefatalan bagi penyembuhan pasien. Sebanyak 72 % responden, Tabel 13, mengatakan persediaan obat di Instalasi Farmasi cukup lengkap.

Dari Tabel 14, 50 responden, 22 responden atau 44% mengatakan tidak pernah mengganti resep dengan obat yang lain, ketika obat yang tersedia di Instalasi obat tidak tersedia. Petugas Instalasi farmasi tidak di benarkan mengganti resep dengan obat yang serupa komposisinya dan khasiatnya. Penggantian obat harus seijin dokter yang bersangkutan.

Pada Tabel 15, Petugas cukup terampil seperti yang dikemukakan oleh responden sebanyak 58. Dari tabel 16 dapat disimpulkan 20 responden mengatakan cukup jelas informasi yang diberikan petugas farmasi tentang efek samping obat yang di terima. Tabel 17 Proses pembuatan obat racikan cukup cepat, terbukti sebanyak 24 responden (48%) mengatakan demikian. Tabel 18, Petugas Instalasi farmasi cukup ramah dalam melayani pasien. Penilaian responden, Tabel 19, terhadap kebersihan ruang tunggu RSUD dr.R,Soedjati Soemodiardjo, cukup bersih. Tabel 20 menunjukkan Ruang tunggu RSUD Dr.R.Soedjati Soemodiardjo, Cukup Nyaman

4.2. Pembahasan

Pembahasan analisis hubungan antar variabel penelitian melalui analisis tabel silang adalah dimaksudkan untuk mengetahui arah kecenderungan antara hubungan variabel. Pada penelitian ini analisis hubungan antar variabel bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel Kinerja Petugas Farmasi (X) dengan Kepuasan Pelayanan Obat Pasien (Y) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD

dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan.

Berdasar Tabel 21 dilakukan dengan menganalisa hubungan jawaban responden atas pertanyaan masing-masing variable. Dari tabel ini dapat dilihat bahwa kurang adanya kecenderungan positif yaitu kepuasan pasien terhadap sikap dari petugas, hal tersebut dapat diketahui dari jawaban responden yang menyatakan cukup sering petugas menyakan nama dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan. Dari tabel 22 diketahui bahwa kurang adanya kecenderungan positif bahwa apabila responden sakit kembali, akan periksa dan mengambil obat di Instalasi Farmasi lagi.

Dari tabel 23 dapat diketahui bahwa dari jawaban responden cukup ada kecenderungan positif bahwa dengan pembacaan resep yang tepat makan berpengaruh terhadap khasiat obat yang telah diresepkan oleh dokter. Dari tabel 24 dapat diketahui bahwa dari jawaban responden cukup ada kecenderungan positif bahwa dengan informasi yang diberikan oleh petugas farmasi tentang masa kadaluarsa obat dan informasi tentang semua pelayanan obat membuat pasien cukup puas. Dari tabel 25 dapat diketahui bahwa cukup adanya kecenderungan yang positif antara petugas dalam memberikn informasi obat tentang masing-masing fungsi obat dan dalam menanggapi setiap keluhan pasien.

4.3. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa ini akan diuji hipotesa penelitian “ Pengaruh Kinerja Petugas Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi”. Untuk membahas pengujian hipotesa yang peneliti ajukan sebagai langkah awal adalah menyusun tabel induk, dimana dengan cara ini dapat menjumlahkan nilai-nilai dari tiap jawaban responden yang dikelompokan dalam tiap variabel, kemudian disusun sesuai dengan nomor urut responden atau yang disebut X untuk variabel Kinerja Petugas farmasi serta Y untuk Tingkat

Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Di Farmasi Rawat Jalan.

Dari pemberian nilai daftar pertanyaan kepada responden kita masukkan ke tabel induk sebagai bank data hasil penelitian sebagaimana terlampir, selanjutnya kita dapat menyusun data tabel korelasi antara X dan Y sebagai berikut.

Hasil:

$$\begin{aligned}\sum x &= 1031,64 \\ \sum x^2 &= 1923,52 \\ \sum y^2 &= 1440,48\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diperoleh nilai $r_{xy} = 0,62$ hasil nilai tersebut kemudian dikonsultasikan dengan nilai daftar tabel tabel(product moment). Berdasarkan nilai tabel dengan $N = 50$ pada taraf signifikan 5% nilainya adalah 0,273. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai hitung lebih besar dibandingkan dengan tabel ($0,62 > 0,273$); dapat disimpulkan bahwa “Ada Pengaruh Kinerja Petugas Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi” dinyatakan di **TERIMA**.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa:

- a. Kinerja Petugas Instalasi Farmasi.
Dalam pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati kualitas kinerja petugas dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : *Tangible*/Bukti Langsung, *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Ketanggapan, *Assurance* / Jaminan, *Emphaty*/Empati, akan tetapi hasil dari penelitian ini kinerja petugas kurang memuaskan hal tersebut dilihat dari jawaban rata-rata responden atas seluruh pertanyaan variabel (X) Kinerja Petugas Farmasi sebesar 70,8 % berada

pada interval 50 % - 74,99%, sehingga termasuk dalam kategori sedang.

- b. Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat.
Dalam setiap pelayanan baik pelayanan di rumah sakit ataupun yang lain kepuasan masyarakat akan selalu diutamakan, beberapa hal yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah keramahan petugas, kepedulian petugas, prosedur pelayanan yang ada dan yang lainnya. Dari hasil survey menghasilkan jawaban belum memuaskan hakl tersebut dapat dilihat dari jawabanresponden atas seluruh pertanyaan variabel (Y) Kepuasan Pelayanan Obat Pasien sebesar 71,1 % hal tersebut masih berada pada interval 50%-74,99%, sehingga termasuk dalam kategori sedang.
- c. Pengaruh Kinerja Petugas Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat.
Kinerja petugas dengan tingkat kepuasan pelayanan terhadap pasien sangat berpengaruh hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian melalui survey 50 responden pada saat responden berkunjung ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi, dan setelah melalui beberapa tahapan pengolahan data dan uji hipotesa dari hasil jawaban-jawaban responden dapat kita ketahui bahwa Kinerja Petugas Farmasi (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pasien (Y). Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian hipotesa yaitu dengan hasil perhitungan yang diperoleh nilai $r_{xy} = 0,62$ hasil nilai tersebut kemudian dikonsultasikan dengan nilai daftar tabel tabel (*product moment*). Berdasarkan nilai tabel dengan $N = 50$ pada taraf signifikan 5% nilainya adalah 0,273. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai hitung lebih besar dibandingkan dengan tabel ($0,62 > 0,273$) sehingga dapat disimpulkan bahwa Ada Pengaruh Kinerja Petugas

Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

6. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang diambil, maka kami dapat memberikan beberapa saran yang bisa untuk meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat khususnya untuk pasien yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan yaitu:

- a. Untuk ruang tunggu diharapkan bisa lebih nyaman, dengan penambahan alat pendingin ruang tunggu dan kursi tunggu pasien.
- b. Pemeriksaan dokter terhadap pasien bisa dimulai lebih pagi, sehingga masuknya resep di Instalasi Farmasi tidak terlalu siang, dan menjadikan pasien terkesan tidak menunggu terlalu lama.
- c. Pelatihan-pelatihan/workshop untuk petugas farmasi tentang pelayanan prima dan sejenisnya.

Daftar Pustaka

Dessler, G. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan edisi pertama. Jakarta: PT. Prentallindo.

Green, L.W. and Kreuter, M.W. (2005). *Health Program Planning and Educational and Ecological Approach*. Fourth edition. United States: McGraw Hill.

Indarjati, A., (2001). *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV.

Junaidi, S., (2002). *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.

Koentjoroningrat. (1983). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.

Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management, Prentice Hall. Inc.* New York, USA: Englewood Cliff.

_____. (1998). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.

Masri Singarimbun & Sofian Effendi (eds). (1984). *Unsur-Unsur Penelitian Survei dalam Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Rivai, Vethzal & Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Siagian S.P. (2003). *Management Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suprihanto, J. (2001). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan* (Edisi pertama). Yogyakarta: BPFE.

Timpe, A. Dale. (1993). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Motivasi Pegawai, Motivation of Personnel*. Jakarta: PT. Gramedia.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

SUMBER LAIN:

Budiastuti. (2002). *Faktor-Faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. [online].
(http://www.klinis.wordpress.com/kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan,
diunduh pada 3 Oktober 2016).

Pemerintah Daerah. (2008). *Peraturan Bupati Kabupaten Grobogan No. 50 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Jabatan dan Tata Kerja Organisasi RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan*. Purwodadi.

Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.

_____. (2015). *Undang-Undang No. 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit*. Lembaran Negara RI Tahun 2015. Sekretariat Negara. Jakarta.

Tim Penyusun. (2016). *Profil RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi*. Purwodadi: RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Grobogan.

LAMPIRAN

Tabel 1. Pola Ketenagaan Dan Kualifikasi Personil

No	Nama Jabatan	Kualifikasi Pendidikan	Sertifikasi Khusus (Diklat Yang Mendukung)	Pengalaman Jabatan	Jumlah Tenaga Yang Dibutuhkan
1	Kepala Instalasi Farmasi	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan Kepemimpinan/Manajemen • Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah • Pelatihan Manajemen Pengelolaan Obat Rumah Sakit • Pelatihan Farmasi Klinik • Pelatihan Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 3 tahun	1
2	Kepala Ruang Farmasi	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
3	Koordinator Rawat Jalan	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker/ Asisten Apoteker Penyelia	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA/STRTTK • Mempunyai SIPA/SIK di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
4	Koordinator Rawat Inap	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker/ Asisten Apoteker Penyelia	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA/STRTTK • Mempunyai SIPA/SIK di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
5	Koordinator Logistik	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
6	Koordinator Farmasi IGD/ICU/IKO	Mempunyai Ijazah S1/S2 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
7	Koordinator Farmasi Klinik	Mempunyai Ijazah S1/S2 Magister Farmasi Klinik	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 2 tahun	1
8	Staf Apoteker Farmasi Rawat Inap	Mempunyai Ijazah S1 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 1 tahun	4
9	Staf Apoteker Farmasi Rawat Jalan	Mempunyai Ijazah S1 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 1 tahun	4
10	Staf Apoteker Farmasi Klinik	Mempunyai Ijazah S1 Farmasi + Profesi Apoteker	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRA • Mempunyai SIPA di RSUD dr. R.Soedjati 	Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 1 tahun	5
10	Tenaga Teknis	D3 Farmasi Tenaga	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai STRTTK 	Bertugas di	19

No	Nama Jabatan	Kualifikasi Pendidikan	Sertifikasi Khusus (Diklat Yang Mendukung)	Pengalaman Jabatan	Jumlah Tenaga Yang Dibutuhkan
	Kefarmasian	Menengah Farmasi / Asisten Apoteker	• Mempunyai SIK di RSUD dr. R.Soedjati	Instalasi Farmasi minimal 0 tahun	
11	Tenaga Administrasi	Sarjana D3 SLTA		Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 0 tahun	2
12	Pembantu Pelaksana	SLTA SLTP		Bertugas di Instalasi Farmasi minimal 0 tahun	6

Tabel 2. Rekapitulasi Kebutuhan Tenaga Berdasarkan Beban Kerja.

No	Jabatan	Saat ini	Tenaga yang dibutuhkan	Kekurangan
1	Kepala Instalasi	1	1	0
2	Kepala Ruang	1	1	0
3	Koordinator Rawat Jalan	1	1	0
4	Apoteker Rawat Jalan	2	2	0
5	TTK Farmasi Rawat Jalan	2	2	0
6	Koordinator Rawat Inap	1	1	0
7	Apoteker Rawat Inap	4	6	2
8	TTK Farmasi Rawat Inap	6	6	0
9	TTK Farmasi OK	1	1	0
10	Koordinator Farmasi IGD/ICU/OK	1	1	0
11	TTK Farmasi IGD	4	4	0
12	TTK Farmasi OK	1	1	0
13	TTK Farmasi ICU	0	2	2
14	Koordinator Farmasi Klinik	1	1	0
15	Apoteker Farmasi Klinik	2	5	3
16	Koordinator Logistik	1	1	0
17	TKK Logistik	3	3	0
18	Pembantu Pelaksana	6	6	0
19	Administrasi	1	2	1

Tabel 3. Responden Berdasar Umur.

Umur Responden (Th)	Jumlah	Prosentase
10-20	3	6
21-30	10	20
31-40	11	22
41-50	9	18
51-60	8	16
61+	9	18
Jumlah	50	100

Tabel 4. Responden Berdasar Alamat.

Alamat	Jumlah	Prosentase
Purwodadi	11	22
Wirosari	3	6
Grobogan	5	10
Toroh	5	10
Tawangharjo	2	4
Godong	6	12
Brati	1	2
Brebes	1	2
Jambon	2	4

Alamat	Jumlah	Prosentase
Juwangi	1	2
Kedungjati	1	2
Karangrayung	1	2
Kradenan	3	6
Ngaringan	1	2
Penawangan	3	6
Pulokulon	2	4
Semarang	1	2
Sukolilo	1	2
Jumlah	50	100

Tabel 5 Responden Berdasar Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	21	42
Perempuan	29	58
Jumlah	50	100

Tabel 6. Responden Berdasar Asal Poliklinik.

Poliklinik	Jumlah	Prosentase
Poliklinik Anak	2	4
Poliklinik Dalam	25	50
Poliklinik Fisioterapi	1	2
Poliklinik Jiwa	1	2
Poliklinik Gigi	1	2
Poliklinik Kulit	4	8
Poliklinik Mata	7	14
Poliklinik Orthopedi	1	2
Poliklinik Obsgin	2	4
Poliklinik THT	2	4
Poliklinik Bedah	1	2
Poliklinik Syaraf	3	6
Jumlah	50	100

Tabel 7. Responden Berdasar Pendidikan.

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD Kebawah	8	16
SLTP	16	32
SLTA	18	36
D1/DII/DIII	2	4
S-1	6	12
S-2	0	0
Jumlah	50	100

Tabel 8. Responden Berdasar Pekerjaan.

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	7	14
Pensiunan	3	6
Pegawai Swasta	8	16
Wiraswasta	16	32
Petani	3	6
Buruh	2	4
Pelajar/Mahasiswa	2	4
Ibu Rumah Tangga	9	18
Jumlah	50	100

Tabel 9. Kepedulian Petugas Menanyakan Alergi Terhadap Obat.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
----	--------------------	---------------	----------------

1	Sangat sering	10	20
2	Cukup sering	18	36
3	Kadang -kadang	9	18
4	Tidak Pernah	13	26
	Jumlah	50	100

Sumber : pertanyaan no.6

Tabel 10. Tingkat Prosedur Pelayanan Obat.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat Mudah	18	36
2	Cukup Mudah	28	56
3	Kadang-kadang Mudah	3	6
4	Tidak Mudah	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No.5

Tabel 11. Tingkat Kecepatan pelayanan Obat.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat cepat	3	6
2	Cukup cepat	16	32
3	Kurang cepat	29	58
4	Tidak cepat	2	2
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No. 6

Tabel 12. Tingkat Ketepatan Petugas Membaca Resep.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat tepat	16	32
2	Cukup tepat	29	58
3	Kurang tepat	4	8
4	Tidak tepat	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 7

Tabel 13. Tingkat Ketersediaan Obat.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat lengkap	13	26
2	Cukup lengkap	36	72
3	Kurang lengkap	1	2
4	Tidak lengkap	-	-
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 8

Tabel 14. Tingkat Penggantian Resep Dengan Obat Lain.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat sering	6	12
2	Cukup sering	11	22

3	Kadang-kadang	11	22
4	Tidak pernah	22	44
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 10

Tabel 15. Tingkat Keterampilan Petugas Instalasi Farmasi.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat terampil	18	36
2	Cukup terampil	29	58
3	Kurang terampil	3	3
4	Tidak terampil	-	-
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 12

Tabel 16. Tingkat Kejelasan Efek Samping Obat.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat jelas	9	18
2	Cukup jelas	20	40
3	Kurang jelas	13	26
4	Tidak jelas	8	16
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 15

Tabel 17. Proses Pembuatan Obat Racikan.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat cepat	6	12
2	Cukup cepat	24	48
3	Kurang cepat	18	36
4	Tidak cepat	2	4
	Jumlah	50	100

Sumber ; pertanyaan no.20

Tabel 18. Tingkat Keramahan Petugas.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat ramah	10	20
2	Cukup ramah	36	72
3	Kurang ramah	4	8
4	Tidak ramah	-	-
	Jumlah	50	100

Sumber ; pertanyaan No 21

Tabel 19. Tingkat Kebersihan Ruang Tunggu.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat bersih	8	16
2	Cukup bersih	26	52
3	Kurang bersih	14	28
4	Tidak bersih	2	4
	Jumlah	50	100

Sumber : Pertanyaan No 23

Tabel 20. Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu

No	Alternatif jawaban	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat nyaman	5	10
2	Cukup nyaman	30	60
3	Kurang nyaman	13	26

4	Tidak nyaman	2	4
	Jumlah	50	100

Sumber ; pertanyaan No 24

Tabel 21. Pengaruh Sering Tidaknya Petugas Farmasi Menanyakan Nama dan Keramahan Petugas Farmasi Dalam Memberikan Pelayanan Obat.

X \ Y	Sangat Ramah	Cukup Ramah	Kurang Ramah	Tidak Ramah	Jumlah
Sangat sering	6 60,00	16 44,44	1 25,00	- -	23 46,00
Cukup Sering	3 30,00	12 33,33	1 25,00	- -	16 32,00
Kurang Sering	1 10,00	3 8,33	- -	- -	4 8,00
Tidak Pernah	- -	5 13,90	2 50,00	- -	7 14,00
Jumlah	10 100	36 100	4 100	- -	50 100

Sumber : Pertanyaan No 1 dan 20

Tabel 22. Pengaruh Antara Prosedur Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Terhadap Keinginan Pasien Untuk Mengulang Periksa Dan Mengambil Obat Di Instalasi Farmasi.

X \ Y	Sangat Ingin	Cukup Ingin	Kurang Ingin	Tidak Ingin	Jumlah
Sangat Mudah	9 60,00	6 23,08	3 50	- -	18 36,00
Cukup Mudah	5 33,33	13 50	- -	3 100	21 42,00
Kurang Mudah	1 6,67	7 26,92	2 33,33	- -	10 20,00
Tidak Mudah	- -	- -	1 16,67	- -	1 2,00
Jumlah	15 100	26 100	6 100	3 100	50 100

Sumber : Pertanyaan No 5 dan 25

Tabel 23. Pengaruh Ketepatan Pembacaan Resep Dengan Khasiat Obat.

X \ Y	Sangat Ber-khasiat	Cukup Ber-khasiat	Kurang Ber-khasiat	Tidak Ber-khasiat	Jumlah
Sangat Tepat	11 55,00	5 17,24	- -	- -	16 32,00
Cukup Tepat	8 40,00	20 68,97	1 100	- -	29 58,00
Kurang Tepat	1 5,00	3 10,34	- -	- -	4 8,00
Tidak Tepat	- -	1 3,45	- -	- -	1 2,00

Jumlah	20 100	29 100	1 100	- -	50 100
--------	-----------	-----------	----------	--------	-----------

Sumber : Pertanyaan No 7 dan 17

Tabel 24. Pengaruh Sering Tidaknya Petugas Farmasi Memberikan Informasi Kadaluarsa Obat Dengan Kejelasan Tentang Semua Pelayanan Obat

Y \ X	Sangat Jelas	Cukup Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas	Jumlah
Sangat Sering	5 33,33	2 7,41	- -	- -	7 14,00
Cukup Sering	1 6,67	6 22,22	- -	- -	7 14,00
Kurang Sering	1 6,67	11 40,74	3 50,00	1 50,00	16 32,00
Tidak Sering	8 53,33	8 29,63	3 50,00	1 50,00	20 40,00
Jumlah	15 100	27 100	6 100	2 100	50 100

Sumber : Pertanyaan No 14 dan 28

Tabel 25. Pengaruh Sering Tidaknya Petugas Farmasi Memberikan Informasi Fungsi Masing-Masing Obat Dengan Tanggapan Atas Keluhan Pasien

Y \ X	Sangat Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
Sangat Sering	4 30,77	5 15,15	1 33,33	1 100	11 22,00
Cukup Sering	8 61,54	12 36,37	2 66,67	- -	22 44,00
Kurang Sering	1 7,69	10 30,30	- -	- -	11 22,00
Tidak Sering	- -	6 18,18	- -	- -	6 12,00
Jumlah	13 100	33 100	3 100	1 100	50 100

Sumber : Pertanyaan No 16 dan 27