
Pengembangan Kuisisioner Kepuasan Pasien Untuk Pelayanan Farmasi Klinik

Larasanty, L.P.F.^{1,2*}, Wirasuta, I.M.A.G.^{1,2}, Sarasmita, M.A.^{1,2}, Cahyadi, M.F.¹, Wirayanti, N.W.², Triastuti, N.N.A.², Yanti, N.N.D.², Wistari, N.M.A.¹ dan Sudarni, N.M.R.¹

¹Program Studi Apoteker, FMIPA, Universitas Udayana, Badung Bali, Indonesia

²Program Studi Farmasi, FMIPA, Universitas Udayana, Badung Bali, Indonesia

*Penulis korespondensi: febryana@unud.ac.id

Received July 26, 2018; Accepted August 21, 2018

ABSTRAK

Survey kepuasan pasien adalah salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan farmasi klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kuisisioner penelitian dalam Bahasa Indonesia untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut terutama mengenai pelayanan farmasi klinik.

Pernyataan – pernyataan dalam kuisisioner disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia mengenai standar pelayanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), apotek dan rumah sakit. Pernyataan dalam kuisisioner dibagi menjadi lima kategori kualitas pelayanan yaitu keandalan, responsif, sarana, jaminan, dan empati. Kuisisioner kemudian diuji kepada 90 orang responden (masing – masing 30 orang untuk setiap kelompok kriteria) untuk menilai validitas dan reliabilitas instrument kuisisioner.

Terdapat 39 pernyataan untuk kuisisioner pelayanan kefarmasian di Puskesmas, 41 pernyataan untuk kuisisioner pelayanan farmasi klinik di apotek maupun di rumah sakit. Uji validitas menggunakan korelasi momen produk yang menghasilkan nilai r untuk masing – masing pernyataan $> 0,361$ (valid). Tes reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Hasil uji *Cronbach Alpha* $> 0,6$ (reliabel) untuk masing – masing item kuisisioner. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik yang disusun valid dan reliabel.

Kata kunci: Kuisisioner, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian.

ABSTRACTS

Patient satisfaction survey is one of the evaluation methods that can be used to assess the quality of clinical pharmacy services. This study aim is to develop a questionnaire in Indonesian language for measure patient satisfaction of pharmaceutical care provided in first and secondary level healthcare especially about clinical pharmacy services.

We compiled questionnaire item based on the prevailing regulations in Indonesia regarding to the standard of pharmaceutical care in Puskesmas (community health center), pharmacy and hospital. Questionnaire statement divided into five categories of service quality i.e. reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy. The questionnaires were then tested to 90 respondents (each 30 respondents per group criteria) to test the validity and reliability of the instrument.

There are 39 statements in the clinical pharmacy services questionnaire at Puskesmas, 41 statements each for pharmacy and hospital questionnaires. Validity test results using correlation of product moment gives r value of each statements > 0.361 (valid). Reliability test is done by using Cronbach Alpha model. Cronbach Alpha result was > 0.6 (reliable) for each questionnaire statements. Validity and reliability instrument test result showed the clinical pharmacy service questionnaire that compiled valid and reliable.

Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical care, questionnaire

1. PENDAHULUAN

Memasuki awal tahun 2014, pemerintah mulai menerapkan sistem pelayanan kesehatan yang baru di Negara Indonesia. Sistem pelayanan kesehatan yang semula berorientasi pada *Out of Pocket*, kini telah bergeser menjadi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Melalui prinsip kepesertaan wajib, seluruh masyarakat Indonesia akan mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Apabila dengan sistem *Out of Pocket* pasien dapat memilih fasilitas kesehatan (faskes) yang diinginkan, pada sistem SJSN peserta harus mengikuti alur pelayanan kesehatan berjenjang dengan sistem rujukan (Permenkes RI, 2013).

Alur pelayanan kesehatan dimulai dari faskes primer yaitu puskesmas. Apabila pasien tidak dapat ditangani pada faskes primer, maka faskes tersebut akan memberikan rujukan ke faskes tingkat lanjut. Pelayanan kefarmasian (yanfar) adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan, termasuk didalamnya pelayanan kesehatan di Puskesmas, apotek dan rumah sakit. Standar pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan di puskesmas, apotek dan rumah sakit meliputi pengelolaan obat serta bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (Permenkes RI^a, 2014; Permenkes RI^b, 2014; Permenkes RI^c, 2014).

Pelayanan farmasi klinik adalah pelayanan yang secara langsung diberikan oleh apoteker pada pasien. Tujuan pelayanan farmasi klinik adalah untuk meningkatkan luaran terapi dan untuk dapat meminimalkan resiko terjadinya efek samping obat sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas hidup pasien (Permenkes RI^b, 2014). Pelayanan farmasi klinik merupakan langkah terakhir dari interaksi antara pasien dan apoteker dalam siklus pelayanan kefarmasian. Untuk itu pasien umumnya akan menilai proses pelayanan kefarmasian berdasarkan atas pengalaman pasien terhadap proses pelayanan kefarmasian. Dalam upaya meningkatkan proses pelayanan kefarmasian dalam era JKN, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan yang salah satunya dilakukan melalui survei kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan

pasien umumnya dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan suatu daftar pertanyaan yang telah disusun untuk mendapatkan data sesuai yang dibutuhkan oleh peneliti (Wasis, 2008). Sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan kuisioner dalam Bahasa Indonesia yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut terutama mengenai pelayanan farmasi klinik.

2. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Dimana langkah awal yang dilakukan untuk mengembangkan kuisioner adalah mendeskripsikan layanan farmasi klinik yang dilakukan di Puskesmas, apotek dan rumah sakit berdasarkan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku. Standar yanfar di Puskesmas berpanduan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, standar yanfar di apotek adalah berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Permenkes RI^a, 2014; Permenkes RI^c, 2014). Untuk pelayanan farmasi klinik di rumah sakit didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Permenkes RI^c, 2014).

Pernyataan – pernyataan yang disusun berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku kemudian di kategorikan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu keandalan, responsif, sarana, jaminan, dan empati (Griffin, 2003). Kemudian dibagi kembali menjadi 2 bagian yaitu penilaian sebelum mendapatkan pelayanan yang disebut sebagai harapan dan penilaian setelah pelayanan yang disebut sebagai persepsi. Harapan menunjukkan suatu keadaan yang diinginkan oleh responden, sedangkan persepsi adalah gambaran mengenai apa yang secara nyata diperoleh pasien. Pasien

melakukan penilaian pada kuisiener menggunakan skala Likert, dengan rentang skor dari 1 sampai dengan 4. Skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 setuju dan skor 4 sangat setuju. Hasil penilaian oleh responden kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian validitas kuesiener yang digunakan berdasarkan validitas konstruksi. Sebelum kuesiener disebarkan kepada responden, terlebih dahulu diujicobakan kepada tiga puluh responden. Dengan jumlah minimal 30 responden ini, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal (Umar, 2003). Untuk menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total digunakan teknik korelasi product moment yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi product momen

X : skor tiap pertanyaan/ item

Y : skor total

n : jumlah responden

(Djaali dan Muljono, 2007)

Kuesiener dinyatakan valid jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3 dan nilai r-hitung > dari r-tabel serta nilai signifikan ≤ α (Gumilar, 2007 ; Djaali dan Muljono, 2007).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan model Cronbach Alpha berikut ini:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r : reliabilitas kuesiener

k : banyaknya butir pertanyaan

Σσ_b² : jumlah variansi butir

σ₁² : variansi total (Juliandi, dkk., 2014)

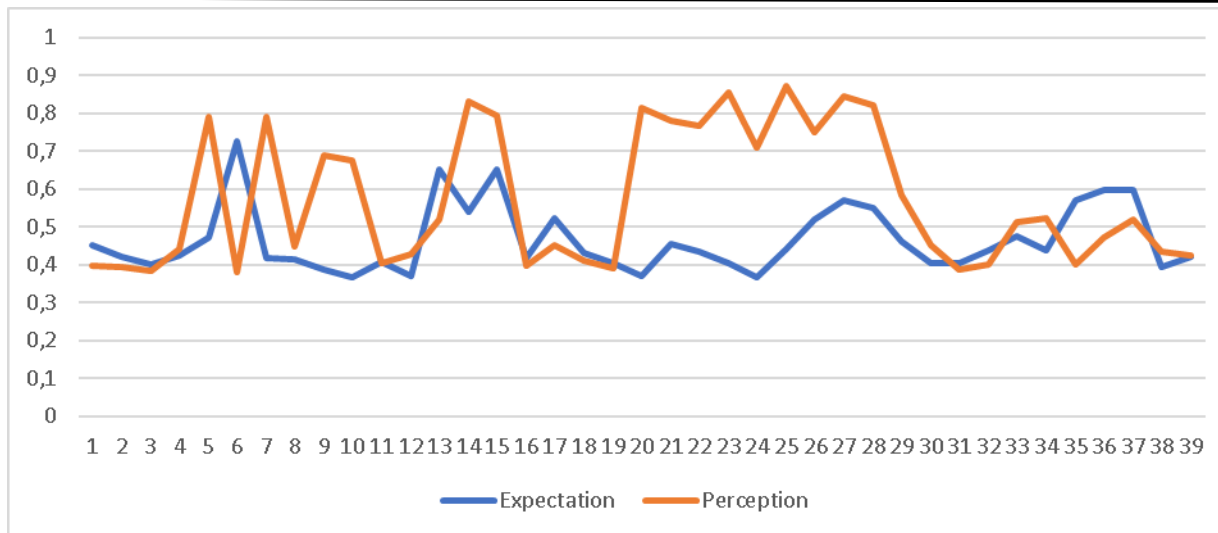
Kuesiener dikatakan reliabel jika memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (Juliandi, dkk., 2014).

3. HASIL

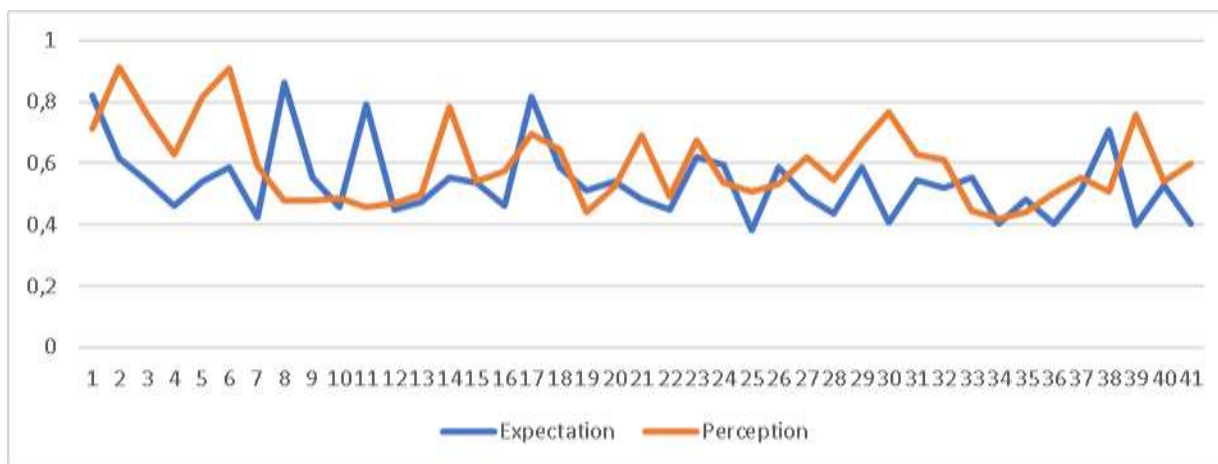
Hasil deskripsi pelayanan farmasi klinik berdasarkan pedoman pelayanan kefarmasian dari Peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku menghasilkan 39 item pernyataan untuk pelayanan farmasi klinik di Puskesmas. Jumlah pernyataan kuisiener pelayanan farmasi klinik di apotek sebanyak 41 buah dan jumlah pernyataan pelayanan farmasi klinik di rumah sakit sebanyak 41 buah pernyataan. Pernyataan disusun dalam 5 kelompok dimensi pelayanan dan disebarkan kepada masing – masing 30 responden untuk masing – masing kategori. Responden akan memberikan penilaian sebanyak 2 kali yaitu penilaian harapan dilakukan sebelum responden mendapatkan pelayanan farmasi klinik oleh apoteker dan penilaian persepsi dilakukan setelah pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar 1, 2 dan 3. Sedangkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1. Uji validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel tiap butir pernyataan. Nilai r tabel untuk 30 orang responden sebesar 0,361. Apabila nilai r hitung > 0,361 maka butir pernyataan dalam kuesiener dinyatakan valid (Gumilar, 2007). Seluruh pernyataan kuisiener memiliki r hitung > 0,361 sehingga dinyatakan valid. Butir pernyataan yang telah memenuhi syarat uji validitas selanjutnya digunakan untuk uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan model *Cronbach Alpha*. Kuesiener dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Gumilar, 2007). Pada tabel 1 terlihat bahwa nilai r value memenuhi syarat uji reliabilitas, sehingga kuisiener dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Hasil uji *Cronbach Alpha*

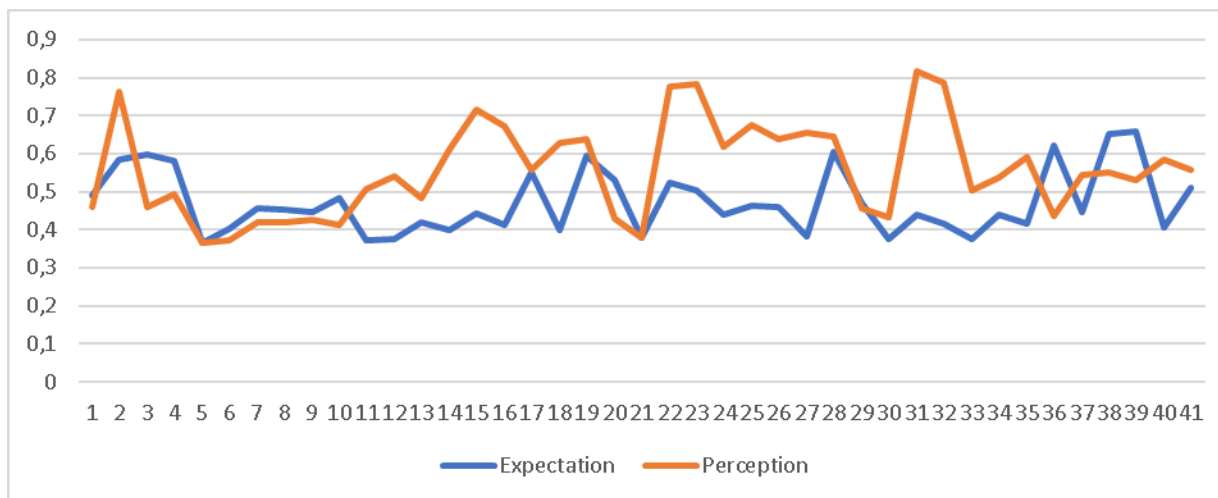
Kategori	Dimensi	r value
Puskesmas	Harapan	0,89
	Persepsi	0,949
Apotek	Harapan	0,936
	Persepsi	0,95
Rumah Sakit	Harapan	0,634
	Persepsi	0,931



Gambar 1. Hasil korelasi momen produk pernyataan kuisisioner Puskesmas



Gambar 2. Hasil korelasi momen produk pernyataan kuisisioner apotek



Gambar 3. Hasil korelasi momen produk pernyataan kuisisioner rumah sakit

4. PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang ingin diuji. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur apakah setiap butir pertanyaan dalam variabel penelitian tersebut dapat dimengerti oleh responden sehingga mampu memberikan jawaban yang tepat serta mempertimbangkan apakah setiap butir yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor tertentu telah benar-benar memenuhi fungsinya untuk mengukur faktor yang dimaksud.

Gambar 1, 2 dan 3 menunjukkan nilai r hitung masing – masing pernyataan pada tiap kategori. Dimana nilai r hitung seluruh pernyataan pada kuisisioner Puskesmas, apotek maupun rumah sakit menunjukkan nilai $> 0,361$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item kuisisioner dinyatakan valid. Pernyataan yang valid dapat dilanjutkan pengujian selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

Reliabilitas atau keandalan adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuisisioner (Gumilar, 2007). Uji reliabilitas dilakukan perkelompok yaitu untuk harapan dan persepsi pada kuisisioner Puskesmas, harapan dan persepsi pada kuisisioner apotek serta harapan dan persepsi pada kuisisioner rumah sakit. Nilai *Cronbach Alpha* pada masing – masing dimensi pada tiap kategori memiliki nilai $> 0,6$ yang berarti seluruh pernyataan dinilai reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuisisioner yang disusun dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan uji yang dilakukan. Namun apabila dilihat pada gambar 1 yaitu pada hasil korelasi produk moment untuk kuisisioner di puskesmas, terdapat rentang yang lebar antara nilai korelasi produk moment antara harapan dan persepsi untuk 1 item pernyataan. Sehingga perlu dilakukan telaah lebih lanjut tentang penyebab hal tersebut. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas terhadap konten pernyataan. Untuk selanjutnya

dapat dilakukan penilaian oleh pakar. Penilaian ini bertujuan untuk menilai kesesuaian isi dalam kuisisioner penelitian.

5. KESIMPULAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa kuisisioner yang disusun untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas, apotek dan rumah sakit dinyatakan valid dan reliabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, S. 2003. Riset Keperawatan : Sejarah dan Metodologi. Jakarta: EGC
- Djaali dan Muljono, P. 2007. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : PT. Grasindo
- Griffin, J. 2003. *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gumilar, Ivan. (2007). *Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen*. Bandung: Utama Universitas Widyatama, Hal. 20-25.
- Juliandi, I., Irfan, dan S. Manurung. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 71 Tahun 2013 tentang *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor. Jakarta: Sekretariat Republik Indonesia.
- Permenkes RI^a. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI^b. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI^c. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

- Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Sitinjak, T., D. Durianto, Sugiarto, dan H. I. Yunarto. 2004. Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wasis. 2008. *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC