



Evaluasi Penerapan Pelayanan Konseling Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Srandol Semarang

Evaluation of the Implementation of Syariah-Based Counseling Services on Patient Satisfaction at the Srandol Semarang Community Health Center

Yuyun Darma Ayu Ningrum⁽¹⁾, Anik Moeljani⁽²⁾, Desi Renianti⁽³⁾

⁽¹⁾⁽³⁾Profesi Apoteker, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

⁽²⁾Puskesmas Srandol, Semarang

Email Korespondensi: yuyundarma@unissula.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan konseling berbasis syariah terhadap kepuasan pasien di puskesmas Srandol Semarang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasional, dilakukan dengan pengumpulan data terhadap objek penelitian dengan cara memberikan kuesioner pernyataan kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling berbasis syariah pasien Puskesmas Srandol. Hasil uji validitas menghasilkan nilai r untuk masing-masing pernyataan $> 0,361$ (valid). Tes reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha $> 0,6$ (reliabel) untuk masing-masing item kuesioner. Hasil pengujian menggunakan kuesioner didapatkan hasil rata-rata pasien merasa puas sebanyak 47,6%, sangat puas 40,67% dan tidak puas sebanyak 11,67% terhadap pelayanan konseling berbasis syariah di puskesmas srandol. Evaluasi penerapan pelayanan konseling berbasis syariah terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Srandol Semarang telah dilandasi syariat islam.

Kata kunci : Puskesmas, Kepuasan Pasien, Konseling Berbasis Syariah

ABSTRACT

Patient satisfaction is an assessment of the good and bad quality of health services received by patients. Patients will feel satisfied if the performance of the health services they receive is the same as or exceeds their expectations. The level of patient satisfaction is very important and is closely related to the level of patient return visits so that this can be used as an indicator of the quality of health services. This study aims to determine the application of sharia-based counseling services to patient satisfaction at the Srandol Semarang health center. The method used in this research is an observational method, carried out by collecting data on the research object by administering a questionnaire stating patient satisfaction with sharia-based counseling services for Srandol Health Center patients. The results of the validity test produce an r value for each statement > 0.361 (valid). The reliability test was carried out using the Cronbach Alpha test > 0.6 (reliable) for each questionnaire item. The results of testing using a questionnaire obtained an average result of 47.6% satisfied patients, 40.67% very satisfied and 11.67% dissatisfied with sharia-based counseling services at the Srandol Health Center. Evaluation of the implementation of sharia-based counseling services on patient satisfaction at the Srandol Semarang Community Health Center is based on Islamic law.

Keywords: Health Center, Patient Satisfaction, Sharia Based Counseling

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiyanti dan Djamaluddin, 2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019, menyatakan bahwa terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah Puskesmas (Permenkes RI, 2019).

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Khaerani *et al*, 2020).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Permenkes RI, 2016).

Konseling syariah merupakan salah satu bentuk konseling religius yang menerapkan metode pengobatan yang didasari oleh alquran dan as-sunnah.

Pentingnya aspek spriritual dalam menunjang pengobatan merupakan alasan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Konseling farmasi yang dikolaborasikan dengan konseling islam diharapkan menjadi inovasi baru yang mampu memberikan pelayanan kefarmasian berbasis islam dalam penerapannya, sehingga pasien yang mendapat konseling tidak hanya meningkatkan pengetahuan dalam penggunaan obat tapi juga diharapkan mampu mengurangi kecemasan, ketakutan dan kekhawatiran atas penyakit yang dideritanya (Arifiyanti dan Djamaluddin, 2017)

Tenaga kesehatan berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan (Kemenkes, 2016). Upaya tersebut dapat dilaksanakan salah satunya dengan adanya peran dari tenaga kefarmasian, yang terdiri dari apoteker dan tenaga teknis kefarmasian.

Sebagaimana yang dijelaskan di atas, profesionalisme dalam bekerja sangat penting. Hal ini dijelaskan secara tersirat dalam Al-quran surat Al-Isra' ayat 36 yaitu:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabnya.” (QS. Al-Isra, 17:36). Dalam tafsir ini secara tidak langsung disebutkan bahwa pentingnya profesionalisme pada setiap bidang kehidupan. Hal ini juga berlaku untuk apoteker yang harus menjalankan perannya dengan penuh kesadaran, tanggungjawab serta sesuai pengetahuan yang dimilikinya. Tingkat profesionalisme yang diaplikasikan

apoteker akan berpengaruh terhadap kualitas hidup pasien.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berniat untuk melakukan penelitian yang mengevaluasi penerapan pelayanan konseling berbasis syariah terhadap kepuasan pasien di puskesmas Srandol Semarang .

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian observasional *descriptive* dengan rancangan *cross sectional*. Metode sampling yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada. Jumlah responden yang diperlukan sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Kemudian dilakukan pengambilan data dengan cara memberi kuesioner ke responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan konseling di Instalansi Farmasi Puskesmas Srandol Semarang. Setiap pernyataan memiliki skor dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk interpretasi jawaban dari kuesioner.

- Tidak Puas = skor 1 (satu)
- Puas = skor 2 (dua)
- Sangat Puas = skor 3 (tiga)

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dilakukan uji validasi dan reabilitas dengan uji statistik menggunakan komputer yaitu *system paket social science*

(SPSS). Uji validitas merupakan suatu alat pengukuran untuk mengukur apa yang diukur guna menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen, sedangkan uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ dan disebut tidak reliabel jika nilainya $< 0,60$ (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Usia dan Jenis Kelamin

	(n)	(%)
<20 tahun	3	10
20-40 tahun	10	33,3
>55 tahun	17	56,7
Jenis kelamin	(n)	(%)
Laki-laki	14	46,7
Perempuan	16	53,3
Jumlah	30	100

Tabel 2. Hasil uji validitas

Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
P1	0,427	0,361	Valid
P2	0,503	0,361	Valid
P3	0,650	0,361	Valid
P4	0,391	0,361	Valid
P5	0,496	0,361	Valid
P6	0,444	0,361	Valid
P7	0,568	0,361	Valid
P8	0,463	0,361	Valid
P9	0,398	0,361	Valid
P10	0,538	0,361	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,643	10

Tabel 4. Hasil kuesioner kepuasan pasien di Puskesmas Srandol Semarang

No.	Daftar pernyataan	SP	%	P	%	TP	%
1.	Apoteker yang bertugas memperkenalkan diri dan memberi salam (“Assalamu’alaikum Wr. Wb”) saat memulai konseling ?	17	56,7	13	43,3	-	
2.	Menanyakan ke pasien apakah bapak/ibu mempunyai waktu untuk diberi penjelasan tentang obat dan menjelaskan kegunaan konseling ?	10	33,3	16	53,3	4	13,3
3.	Menanyakan <i>three prime question</i> kepada pasien/keluarga pasien, yang terdiri dari:						
	a. Apa yang dikatakan Dokter tentang obat?	6	20	16	53,3	8	26,7
	b. Bagaimana yang Dokter jelaskan tentang cara penggunaan obat ?						
	c. Apa yang dikatakan Dokter tentang hasil yang diharapkan setelah mengkonsumsi obat?						
4.	Apoteker yang bertugas menanyakan kepada pasien memiliki alergi baik itu alergi obat ataupun makanan?	18	60	12	40	-	-
5.	Apoteker yang bertugas menyampaikan tentang:						
	a. Minum obat dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim”;	21	70	9	30	-	-
	b. Nama obat						
	c. Aturan pemakaian dan cara penggunaan obat						
	d. Jadwal minum obat;						
	e. Cara penyimpanan obat;						
6.	Apoteker menjelaskan efek samping obat dan hal-hal yang dihindari selama penggunaan obat ?	14	46,7	16	53,3	-	-
7.	Apoteker yang bertugas memberi kesempatan pasien untuk bertanya tentang pengobatannya ?	15	50	14	46,7	1	3,3
8.	Apoteker yang bertugas memastikan pasien memahami semua informasi yang diberikan dengan meminta pasien mengulang kembali informasi yang diberikan ?	8	26,7	15	50	7	23,3
9.	Apoteker memberikan motivasi menggunakan ayat Al-Qur’an. misal:						
		3	10	17	56,7	10	33,3

No.	Daftar pernyataan	SP	%	P	%	TP	%
	<p>وَإِذَا مَرِضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ</p> <p>Artinya: “Dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan aku.” (QS. Asy-Syu’ara: 80)</p> <p>Serta mendoakan pasien agar segera sembuh.</p>						
10.	Apoteker menutup konseling dengan salam “Wassalamualaikum Wr. Wb.” serta berterima kasih	10	33,3	15	50	5	16,7

Keterangan:

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan dari karakteristik responden pada tabel 3, diperoleh informasi bahwa dari 30 responden terbanyak yaitu pada usia >55 tahun (56,7%) sebanyak 17 responden, 10 responden pada rentang usia 20-40 tahun (33,3%), 3 responden pada usia <20 tahun (10%). Usia dapat mempengaruhi pengetahuan, daya tangkap, dan daya pikir seseorang. Semakin bertambah usia seseorang maka semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya (Erdian, 2009).

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validasi dengan 10 item pertanyaan yang telah dibuat dinyatakan dalam r hitung > r tabel dengan taraf signifikan 5% dan derajat kebebasan nilai (df = n-2) yaitu 30 – 2 = 28 sehingga diperoleh nilai r tabel = 0,361 maka item dinyatakan valid, nilai r hitung secara berurutan adalah 0,427; 0,503; 0,650; 0,391; 0,496; 0,444; 0,568; 0,463; 0,398; 0,538. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada 10 item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,643 yang artinya reliabel. Uji reliabilitas dilihat dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,60 dan disebut tidak reliabel jika nilainya < 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel.

Analisis data

Penyebaran dan hasil jawaban responden terhadap variabel pelayanan konseling syariah dengan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian bahwa poin pernyataan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 yang berbunyi “Apoteker yang bertugas memperkenalkan diri dan memberi salam (“Assalamu’alaikum Wr. Wb”) saat memulai konseling “ 56,7% memilih jawaban sangat puas, 43,3% puas dan 0 % memilih jawaban tidak puas. Maka berdasarkan hasil jawaban diatas, tampak bahwa petugas. Mengucapkan salam dan memperkenalkan diri saat melakukan konseling. Hal ini sesuai dengan ajaran islam yang mengajarkan tentang salam, mengingat ucapan salam didalamnya terkandung doa. “Sesungguhnya orang yang paling utama di sisi Allah adalah mereka yang memulai salam.” (HR Abu Dawud dan Tirmidzi).

Pernyataan “Menanyakan ke pasien apakah bapak/ibu mempunyai waktu untuk diberi penjelasan tentang obat dan menjelaskan kegunaan konseling”, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 33,3%, puas 53,3%, dan tidak puas 13,3%. Maka berdasarkan hasil jawaban diatas tampak bahwa petugas farmasi di puskesmas spondol Semarang memberikan penjelasan tentang obat dengan baik.

Pernyataan “Menanyakan *three prime question* kepada pasien/keluarga pasien”, responden yang menjawab sangat puas 20%, puas 53,3%, dan yang menjawab tidak puas 26,7%. Pengajuan tiga pertanyaan pada saat melakukan konseling bertujuan untuk mencegah pemberian informasi yang bertentangan dengan informasi yang telah disampaikan oleh dokter sehingga pasien tidak akan meragukan kompetensi dokter ataupun dokter dan juga menggali informasi mengenai pasien (Yoga dkk, 2019).

Pernyataan “Apoteker yang bertugas menanyakan kepada pasien memiliki alergi baik itu alergi obat ataupun makanan”, responden yang menjawab sangat puas 60%, puas 40% dan tidak puas 0%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan konseling dari petugas farmasi puskesmas spondol merasa puas.

Pernyataan yang berbunyi “Apoteker yang bertugas menyampaikan tentang minum obat dengan mengucapkan “*Bismillahirrahmanirrahim*”; nama obat aturan pemakaian dan cara penggunaan obat, jadwal minum obat; cara penyimpanan obat”, responden yang merasa sangat puas 70%, puas 30% dan tidak puas 0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas. pada dasarnya islam juga mengatur terkait suatu peraturan sesuai dengan Riwayat Bukhari, Muslim, dan Abu Daud “*patuh pada peraturan*”.

Pernyataan “Apoteker menjelaskan Efek samping obat dan hal-hal yang dihindari selama penggunaan obat”, sebanyak 46,7% responden merasa sangat

puas, responden merasa puas 53,3%. Dalam Al Qur’an surat Al Maidah: 32 yang menjelaskan tentang tanggung jawab memelihara kehidupan manusia. Apoteker berperan sangat penting dalam menyampaikan informasi terkait obat dengan baik untuk kesembuhan pasien dan dalam islam menjelaskan tentang tanggung jawab memelihara kehidupan manusia.

Pernyataan “Apoteker yang bertugas memberi kesempatan pasien untuk bertanya tentang pengobatannya”, responden yang merasa sangat puas 50%, puas 46,7%, dan tidak puas 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan konseling yang dilakukan oleh apoteker di puskesmas Spondol Semarang.

Pernyataan “Apoteker yang bertugas memastikan pasien memahami semua informasi yang diberikan dengan meminta pasien mengulang kembali informasi yang diberikan/validasi ulang” sebanyak 26,7% responden merasa sangat puas, 50% responden merasa puas dan 23,3% responden merasa tidak puas. Pentingnya validasi ulang untuk memastikan bahwa pasien telah memahami dengan baik informasi yang diberikan oleh apoteker seperti aturan pakai, cara penyimpanan obat, dosis obat, dan lain sebagainya.

Pernyataan “Apoteker memberikan motivasi menggunakan ayat Al-Qur’an serta mendoakan pasien agar segera sembuh” responden merasa sangat puas 10%, puas 56,7% dan tidak puas 33,3%. Doa yang dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan sungguh-sungguh dan ikhlas akan membantu para pasien dalam memperoleh kesembuhan atas berbagai macam penyakit yang dideritanya.

Pelaksanaan konseling mengacu prinsip syariah dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, memberikan informasi obat dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien. Dalam penelitian ini pemberian konseling farmasi dilakukan oleh apoteker yang memiliki kewenangan



dalam menyampaikan materi konseling kepada pasien (Karniawati & Ahri, 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi penerapan pelayanan konseling berbasis syariah terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Srandol Semarang telah dilandasi syariat islam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Program Studi Profesi Apoteker Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memfasilitasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 3(1); 123-137.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Erdian. *Ilmu perilaku*, cetakan pertama. Jakarta: CV Sagung Seto; 2009. 1-122
- Karniawati, R., Palu, B., & Ahri, RA (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Muslim*, 4(4), 203-216.
<http://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1427>
- Khaerani *et al.* (2020). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*.

<http://doi.org/10.24252/Kesehatan.v1i1.18208>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yoga *et al.* (2019). Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Perorangan dan Waralaba Wilayah Kota Yogyakarta. *Journal: Yogyakarta. Akfarindo* Vol 4 no. 2; 11-20