

ARTIKEL ILMIAH

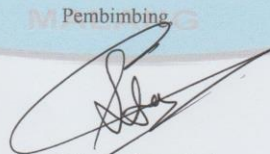
TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS POLOWIJEN KOTA
MALANG



Oleh :

ERWINDA DWILESTARI
NIM AKF16061

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing


Dra. Wigang Solandjari

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS POLOWIJEN KOTA
MALANG**

**THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT ON PHARMACY
SERVICES AT PUSKESMAS POLOWIJEN, MALANG CITY**

Erwinda Dwi Lestari, Wigang Solandjari

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat. Puskesmas memiliki pelayanan kefarmasian yang harus bermutu agar masyarakat terjamin kesehatannya. Faktor yang dapat mengevaluasi mutu dari pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien. Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran tingkat kepuasan yaitu dimensi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Penampilan (*Tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dikategorikan sangat puas dengan nilai presentase 70,00%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,18%, dimensi Jaminan (*Assurance*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 69,00%, dimensi Empati (*Empathy*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,03%, serta dimensi Penampilan (*Tangible*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,18%. Sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen dikategorikan Puas dengan nilai rata-rata 68,68%.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas dan Rawat Jalan.

ABSTRACT

Puskesmas or Health center is a health service facility running in the community. Health center should have the best and guaranteed pharmaceutical services to ensure the community well being. Factors that can evaluate the quality of pharmacy services at health centers are patient satisfaction. Five dimensions that must be considered in measuring the level of satisfaction are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. This research aimed to determine the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Polowijen Health Center in Malang City. This research applied descriptive research and using a sample of 100 respondents. The results of the research based on the dimensions of Reliability, it categorized as very satisfied with a percentage value of 70,00%, Responsiveness showed satisfaction with a percentage value of 68,18%, Assurance showed satisfaction with a percentage value of 69,00%, dimension of Empathy showed satisfaction with a percentage value of 68,03%, and the dimension of tangible showed satisfaction with a percentage value of 68,18%. Therefore, the level of outpatient satisfaction toward the pharmaceutical services at the Polowijen Health Center was categorized as satisfied with an average value of 68,68%.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas and Outpatient Services.

PENDAHULUAN

Saat ini banyak masalah kesehatan yang terjadi dalam lingkungan masyarakat. Hal ini mengakibatkan penyedia pelayanan kesehatan harus menyediakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Salah satu tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes No. 74 tahun 2016).

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Permenkes No. 74 tahun 2016). Maka dari itu kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi salah satu evaluasi mutu dari pelayanan kefarmasian yang ada. Terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang kaitannya

dengan pelayanan kefarmasian yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa pasien rawat jalan yang datang cukup banyak yaitu kurang lebih 70 hingga 100 pasien per harinya. Dikarenakan puskesmas tersebut masih tergolong baru dan jumlah pasien yang datang cukup banyak, maka perlu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi di puskesmas ini.

Di Puskesmas Polowijen Malang melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan kepada pasien rawat jalan yang telah mengambil obat. Setelah peneliti melihat hasilnya, ternyata dalam waktu empat minggu pada bulan Juli 2018 terdapat sebagian besar pasien yang memilih tidak puas tanpa memberikan alasan yang jelas. Pengukuran kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas ini tidak dilakukan secara berkala. Sehingga dalam hal ini perlu untuk mengetahui

kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan metode analisis data secara deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Polowijen Malang. Kuesioner tersebut sebelumnya harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Polowijen Kota Malang yang rata-rata perharinya adalah 85 orang. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusinya adalah Pasien rawat jalan yang berumur 18-60 tahun, Pasien rawat jalan yang dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik serta Pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data secara deskriptif. Kegiatan dalam menganalisis data ini yang pertama dilakukan adalah pemberian skor pada tiap jawaban responden dari pertanyaan yang sudah diberikan. Skor 3 diberikan untuk jawaban sangat puas, skor 2 diberikan untuk jawaban puas dan skor 1 diberikan untuk jawaban tidak puas. Kemudian data yang diperoleh dikumpulkan untuk dihitung persentasenya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung presentase dari tiap dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*). Hasil dari pengukuran tersebut dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu sangat puas ($76\% < n \leq 100\%$), puas ($56\% < n \leq 76\%$) dan tidak puas ($\leq 56\%$) (Supranto, 2011 dalam Prihandiwati, Erna dkk, 2018).

HASIL PENELITIAN

Data yang diperoleh dari penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian adalah sebagai berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Tabel 1. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Variable	r hasil	r tabel	Keterangan
1	Butir 1	0,373	0,239	Valid
2	Butir 2	0,392	0,239	Valid
3	Butir 3	0,267	0,239	Valid
4	Butir 4	0,392	0,239	Valid
5	Butir 5	0,522	0,239	Valid
6	Butir 6	0,255	0,239	Valid
7	Butir 7	0,270	0,239	Valid
8	Butir 8	0,363	0,239	Valid
9	Butir 9	0,518	0,239	Valid
10	Butir 10	0,487	0,239	Valid
11	Butir 11	0,447	0,239	Valid

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	11

Karakteristik Responden

Tabel 3. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Perempuan (P)	74	74%
Laki-Laki (L)	26	26%
Total	100	100%

Tabel 4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah	Prosentase
18-27	21	21%
28-37	25	25%
38-47	17	17%
48-57	25	25%
>58	12	12%
Total	100	100%

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5. Tabel Hasil Penelitian Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No. Kuesioner	Pernyataan	Skor Perolehan (n=100)	Skor Maksimal	%	Kategori
4	Kejelasan Tenaga Teknis Kefarmasian dalam memberikan informasi obat	239	330	72,42	Puas
5	Kejelasan tenaga teknis Kefarmasian dalam menulis etiket	223	330	67,58	Puas
Rata-rata				70,00	Puas

Tabel 6. Tabel Hasil Penelitian Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No. Kuesioner	Pernyataan	Skor perolehan (n=100)	Skor maksimal	%	Kategori
1	Ketanggapan Tenaga Teknis Kefarmasian terhadap pasien	224	330	67,88	Puas
6	Kecepatan pelayanan obat a. Pelayanan obat jadi ≤ 30 menit b. Pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	226	330	68,48	Puas
Rata-rata				68,18	Puas

Tabel 7. Tabel Hasil Penelitian Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No. Kuesioner	Pernyataan	Skor perolehan (n=100)	Skor maksimal	%	Kategori
7	Kelengkapan obat dan alat kesehatan Tenaga Teknis Kefarmasian	222	330	67	Puas
8	menguasai pengetahuan tentang obat dan alat kesehatan	231	330	70	Puas
Rata-rata				69	Puas

Tabel 8. Tabel Hasil Penelitian Dimensi Empati (*Emphaty*)

No. Kuesioner	Pernyataan	Skor perolehan (n=100)	Skor maksimal	%	Kategori
2	Keramahan Tenaga Teknis Kefarmasian	226	330	68,48	Puas
3	Tenaga Teknis Kefarmasian memberi kesempatan pasien dalam menyampaikan keluhannya	223	330	67,58	Puas
Rata-rata				68,03	Puas

Tabel 9. Tabel Hasil Penelitian Dimensi Penampilan (*Tangible*)

No. Kuesioner	Pernyataan	Skor perolehan (n=100)	Skor maksimal	%	Kategori
9	Kenyamanan ruang tunggu	229	330	69,39	Puas
10	Kebersihan ruang tunggu	232	330	70,30	Puas
11	Ketersedian brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	214	330	64,85	Puas
Rata-rata				68,18	Puas

Tabel 10. Tabel Hasil Penelitian Rata-rata dari 5 Dimensi

Dimensi	% Perolehan	Kategori
Kehandalan	70,00	Puas
Ketanggapan	68,18	Puas
Jaminan	69,00	Puas
Empati	68,03	Puas
Penampilan	68,18	Puas
Rata-rata	68,68	Puas

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap

pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang pada bulan April 2019, dapat dijabarkan sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden yang datang ke Puskesmas Polowijen Kota Malang banyak didominasi oleh pasien yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih memedulikan kesehatannya dan lebih memperhatikan pada saat petugas kefarmasian memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan.

Jika berdasarkan umur banyak didominasi oleh pasien berumur 28-37 tahun dan 48-57 tahun dengan nilai persentasenya keduanya yaitu 25%. Hal ini disebabkan karena pasien yang berada di rentang umur tersebut lebih memperhatikan kesehatannya serta pasien pada usia 48-57 tahun banyak yang mengalami penyakit kronis sehingga mengharuskan pasien kontrol ke puskesmas tiap bulannya.

Tingkat Kepuasan Pasien

Pada dimensi kehandalan (*Reliability*) menunjukkan persentase terendah adalah pernyataan pada kuesioner nomor 5 mengenai kejelasan tenaga teknis kefarmasian dalam menulis etiket dengan nilai

67,58%, nilai tersebut dikategorikan puas. Sedangkan persentase tertinggi adalah pernyataan pada kuesioner nomor 4 mengenai kejelasan tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat dengan nilai 72,42%, nilai tersebut dikategorikan sangat puas. Hal ini disebabkan karena pasien di Puskesmas Polowijen sudah merasa jelas dengan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Sehingga pada dimensi kehandalan dikategorikan puas dengan rata-rata nilai persentase 70,00%.

Pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) terdapat 2 pernyataan yang terdapat pada kuesioner nomor 1 dan 6. Persentase tertinggi dengan nilai 68,48% dikategorikan puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 6 tentang kecepatan pelayanan obat. Sedangkan persentase terendah dengan nilai 67,88% dikategorikan puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 1 tentang ketanggapan tenaga teknis kefarmasian terhadap pasien. Sehingga pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dikategorikan puas dengan rata-rata nilai persentase 68,18%.

Berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) diketahui bahwa presentase tertinggi dengan nilai 70% dan dikategorikan sangat puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 8 mengenai tenaga kefarmasian menguasai tentang pengetahuan obat dan alat kesehatan. Sedangkan presentase terendah dengan nilai 67% dan dikategorikan puas yaitu pernyataan kuesioner nomor 7 mengenai kelengkapan obat dan alat kesehatan di puskesmas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hal ini disebabkan karena terdapat beberapa pasien yang mengatakan bahwa pernah tidak mendapatkan salah satu jenis obat dikarenakan stok obat yang kosong sehingga pasien tersebut harus membeli diluar puskesmas. Sehingga dimensi jaminan (*Assurance*) dikategorikan puas dengan rata-rata nilai presentase 69%.

Berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*) diketahui bahwa presentase tertinggi dengan nilai 68,48% dan dikategorikan puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 2 mengenai keramahan petugas kefarmasian. Sedangkan presentase terendah dengan nilai 67,58% dan

dikategorikan puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 3 mengenai petugas kefarmasian memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya, hal ini dikarenakan petugas kefarmasian di Puskesmas Polowijen dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya tidak dilakukan kepada seluruh pasien. Sehingga pada dimensi empati (*Emphaty*) ini dikategorikan puas dengan rata-rata nilai presentase 68,03%.

Sedangkan pada dimensi penampilan (*Tangible*) diketahui presentase tertinggi dengan nilai 70,30% dan dikategorikan sangat puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 10 tentang kebersihan ruang tunggu. Presentase tertinggi kedua dengan nilai presentase 69,39% dan dikategorikan sangat puas yaitu pernyataan pada kuesioner nomor 9 tentang kenyamanan ruang tunggu. Sedangkan presentase terendah dengan nilai 64,85% dan dikategorikan puas yaitu pada pernyataan kuesioner nomor 11 tentang tersedianya informasi obat seperti brosur, leaflet, poster dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena

pasien tidak melihat tersedianya brosur, leaflet, poster dan lain-lain mengenai informasi obat. Sehingga pada dimensi penampilan (*Tangible*) dikategorikan puas dengan rata-rata nilai presentase yaitu 68,18%.

Sehingga dari kelima dimensi tersebut diperoleh presentase rata-rata yaitu 68,68% yang dikategorikan puas. Sehingga pasien di Puskesmas Polowijen merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian dikategorikan puas dengan nilai rata-rata presentasenya yaitu 68,68%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan kepada Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang dan Puskesmas Polowijen Kota Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Bupu, Maria Santriatsi. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keframasian Di Pusesmas Oepoi Kota Kupang*. Karya Tulis Ilmiah tidak diterbitkan. Kupang: Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
- Depkes. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes. 2016. *Standar Pelayanan Kefarnasian Di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pohan, Imbalo S., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prihandiwati, Erna, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap*

- Pelayanan Kefarmasian.
Journal of Current
Pharmaceutical Sciences Vol 1
(2): 65
- Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Setyawan, F. E. (2017). *Pedoman Metodologi Penelitian (Statistika Praktis)*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Yaqin, Achmad Ainul. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Zulfikar, & Budiantara, I. N. (2014). *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.