

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LABRUK KIDUL LUMAJANG**

**PATIENT SATISFACTION LEVEL FOR PHARMACY SERVICES AT
LABRUK KIDUL LUMAJANG HEALTH CENTER**

Dwi Lestari, dr. Nanditya Ika Faramita

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, untuk puskesmas sebagai masukan atau saran dibagian kefarmasian dan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam pengambilan keputusan, untuk peneliti memperoleh pengetahuan dan pengalaman secara langsung dan mengetahui permasalahan yang diteliti dan memperoleh pemahaman tentang analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengamatan secara langsung dengan cara membagikan kuisioner. Survei dilakukan pada pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang pada bulan April 2019. Data diolah menggunakan skala likert dan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang dalam kategori puas (77,63%).

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The pharmacy service is one of the health services in Puskesmas. The pharmacist part of the pharmaceutical department has responsibility in the quality of service. This research aims to determine the level of patient satisfaction to the Department of Pharmacy in the region Labruk Kidul Puskesmas Lumajang, for Puskesmas as the type or advice of the pharmacy and as a consideration material to determine the policy in the decision Create, for researchers to acquire direct knowledge and experience and to know the problems learned and gain an understanding of the level of satisfaction from the analysis of pharmaceutical services in Puskesmas. The Southern research method uses quantitative descriptive research by using observations directly with the sharing of questionnaires. The survey was conducted on patients or families of patients who received drug services at Labruk Kidul Health Center in Lumajang in April 2019. Data is processed using Likert scale and the results show that the patient satisfaction rate of the Department of Pharmacy in Labruk Kidul Puskesmas Lumajang in the category satisfied (77.63%).

Keywords : Pharmacy, Health care, Patient satisfaction.

ARTIKEL ILMIAH

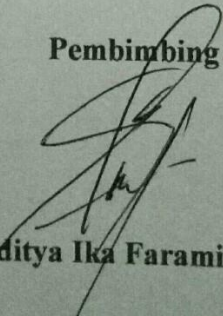
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LABRUK KIDUL LUMAJANG**

DWI LESTARI RAHAYU

NIM 16.048

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing


dr. Nanditya Ika Faramita, MMRS.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sulistiyorini, 2009). Pelayanan kefarmasian adalah wujud dari asuhan kefarmasian yang bertujuan untuk menjaga mutu sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi yang dijalani oleh pasien dalam pengobatan.

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan

yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (Permenkes RI, 2014).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Dadang, 2010).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian

menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Pohan, 2006).

Untuk mencapai kepuasan pasien perlu diarahkan untuk menjamin penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan yang dilihat oleh peneliti selama satu bulan, ketika peneliti melakukan magang di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang, hal tersebut dapat terlihat pada saat pelayanan obat di Puskesmas dimana pasien harus menunggu lama karena lamanya penyiapan obat. Lamanya penyiapan obat disebabkan karena petugas apotek mengerjakan resep yang diterima dengan santai atau dengan kata lain petugas apotek mengerjakan resep sambil mengobrol dengan petugas yang lain, sehingga membuat banyak resep yang menumpuk.

Selain itu juga di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang sering terjadi pemberian etiket yang kurang lengkap yang hanya mencantumkan aturan pakai dan nama pasien dengan tulisan yang kurang jelas, hal tersebut terjadi lantaran petugas terburu-buru agar cepat selesai dan kembali bersantai-santai atau terburu-buru lantaran tumpukan resep semakin banyak dan petugas di kejar waktu. Etiket obat yang kurang lengkap lebih terasa jelas bahkan tidak diberikan label untuk obat-obat luar seperti salep. Untuk salep petugas hanya menyampaikan aturan pakai secara lisan. Hal ini dapat berakibat buruk kepada pasien apabila pasien menggunakan obat secara tidak tepat.

Dengan adanya kondisi seperti di atas, maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Kepuasan pasien dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas

adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh *Almira Ristiza Shabrina Da Costa* (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas di daerah Gianyar Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada Standar Pelayanan Kefarmasian didapatkan bahwa dimensi Tangibels diperoleh sebesar 85,35 persen, dimensi Reliability diperoleh sebesar 88,10 persen, dimensi Assurance diperoleh sebesar 85,91 persen, dimensi Emphaty sebesar 80,98 persen dan pada dimensi Responsivenss sebesar 78,46 persen, untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM Puskesmas Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 Tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit.

Puskesmas Labruk Kidul Lumajang merupakan salah satu unit

pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Lumajang. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Labruk Kidul Lumajang perhari kurang lebih mencapai 50 pasien, sedangkan untuk sebulan sebanyak kurang lebih 1.300 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang di layani oleh 1 TTK dan 1 apoteker perhari kurang lebih 50 resep. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di ruang obat kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang”

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pengamatan secara langsung dengan cara membagikan kuisisioner untuk menggambarkan tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul. Survei dilakukan pada pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

Alat

Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kalkulator, buku, alat tulis, komputer dan software untuk menganalisis data.

Pengumpulan Data

1. Pengujian kuisisioner dengan uji validitas dan reliabilitas.
2. Penyebaran kuisisioner pada responden (pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Pusekesmas Labruk Kidul pada bulan April 2019).
3. Pengisian kuisisioner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuisisioner benar-benar diisi langsung oleh responden secara keseluruhan.
4. Pengumpulan kembali dan penyeleksian kuisisioner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya rusak (penyilangan pertanyaan lebih

dari satu), tidak terbaca, dan kosong.

5. Perhitungan data atau analisis data dan membuat kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Pasien

Tabel 1. Data Demografi Pasien

Karakteristik Pasien	Jumlah	Presentase (%)	
Umur	18 – 25 tahun	20	20%
	26 – 35 tahun	38	38%
	36 – 45 tahun	28	28%
	46 – 50 tahun	14	14%
	Jenis Kelamin	Laki-Laki	40
	Perempuan	60	60%
Pendidikan	SD	8	8%
	SMP	25	25%
	SMA	43	43%
	Diploma	10	10%
	S1	14	14%
Pekerjaan	Mahasiswa	7	7%
	Wiraswasta	24	24%
	PNS	4	4%
	Pegawai Swasta	15	15%
	Ibu Rumah Tangga	31	31%
	Lain-lain	19	19%

2. Tingkat Kepuasan Pasien

2.1 Kehandalan

Indikator	Prese tase (%)	Klasifik asi
Petugas apotek memberi informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat	77%	Puas
Petugas apotek memberi informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	78,4%	Puas
Petugas apotek memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan	78%	Puas
Kecepatan pelayanan obat	69,8%	Puas
Jumlah Rata-Rata	75,8%	Puas

2.2 Ketanggapan

Indikator	Prese tase (%)	Klasifik asi
Petugas apotek menjawab dengan cepat dan tepat menanggapi keluhan pasien	75%	Puas
Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	71%	Puas
Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien	76,8%	Puas
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang di tebusnya	76,2%	Puas
Jumlah Rata-Rata	74,75%	Puas

2.3 Jaminan

Indikator	Prese tase (%)	Klasifik asi
Petugas apotek menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)	78,8%	Puas
Obat yang diberikan memenuhi jaminan mutu dan keamanan	76,6%	Puas
Obat yang diterima pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca	80,2%	Sangat puas
Petugas apotek menguasai pengetahuan tentang obat	75,2%	Puas
Jumlah Rata-Rata	77,7%	Puas

2.4 Empati

Indikator	Prese tase (%)	Klasifik asi
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	79%	Puas
Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	81,4%	Sangat puas
Keterbukaan Petugas atas keluhan pasien	72,6%	Puas
Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	71,2%	Puas
Jumlah Rata-Rata	75,05%	Puas

2.5 Penampilan

Indikator	Presen tase (%)	Klasifikasi
Petugas berpakaian bersih dan rapi	85,4%	Sangat puas
Kenyamanan ruang tunggu	84,6%	Sangat puas
Apotek terlihat bersih dan rapi	85,6%	Sangat puas
Penataan eksterior dan interior ruangan	83,8%	Sangat puas
Jumlah Rata-Rata	84,85 %	Sangat puas

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Pasien

1.1 Umur

Berdasarkan data karakteristik responder berdasarkan umur, diketahui bahwa dari 100 responden yang berumur 18–25 tahun 20%, 26–35 tahun 38%, 36-45 tahun 28%, 46–50 tahun 14 %. Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 4; kelompok usia 18-25 tahun remaja, 26-35 tahun dewasa awal, dan 36-45 tahun dewasa akhir, dan 46-50 tahun lansia. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan umur paling banyak adalah 26-35 tahun dan yang terendah adalah 46-50 tahun. Hal ini dikarenakan pasien yang berumur 26-35 tahun lebih peduli akan pola hidup sehat sehingga yang berumur 46-50 tahun lebih banyak diwakili dalam pengambilan obat.

1.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan data karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, diketahui responden yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebanyak 40% sedangkan perempuan sebanyak 60%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini sesuai dengan data penduduk di Kecamatan Subersuko sejumlah 36.218 jiwa, yang terdiri dari 17.961 jiwa (49,59%) penduduk laki-laki dan 18.257 jiwa (50,41%) penduduk perempuan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang, 2018).

1.3 Pendidikan

Berdasarkan data karakteristik di pendidikan, diketahui bahwa dari 100 responden yang lulusan SD sebanyak 8%, SMP sebanyak 25%, SMA sebanyak 43%, Diploma sebanyak 10%, S1 sebanyak 14%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang menebus obat adalah responden yang lulusan SMA. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan kelulusan SD lebih sedikit

dibandingkan SMA. Hal ini di karena lulusan SD lebih mempercayai pengobatan tradisional.

1.4 Pekerjaan

Berdasarkan data karakteristik responden dalam pekerjaan, diketahui bahwa responden yang paling banyak menebus obat di Puskesmas Labruk Kidul bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta. Ini di karena penduduk di seputar puskesmas dominan mempunyai Industri kecil seperti kerajinan rumah tangga dan mempunyai usaha kecil seperti berdagang dan lain-lain.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

2.1 Kehandalan

Persentase terbesar dalam kehandalan adalah 78,4% dimana apotek memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah di mengerti. Hal ini di karenakan apotek selalu menyesuaikan bahasa dengan bahasa yang selalu di gunakan dengan pasien terutama pada pasien yang sudah lanjut usia atau lansia. Sedangkan persentase terendahnya 68,9% yaitu kecepatan pelayanan obat, hal ini terjadi karena pasien merasa jenuh dan merasa pelayanan terlalu lama, sedagkan standar waktu menunggu dari penyeerahan resep sampai penerimaan obat adalah ≤ 30

menit untuk obat non-racikan dan ≤ 60 menit untuk obat racikan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

2.2 Ketanggapan

Persentase terbesar pada ketanggapan adalah 76,8% dimana terjadi komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien, hal ini dikarenakan setiap apotek selalu menjawab pertanyaan pasien dengn sabar dan berusaha menjelaskan kepada pasien hingga pasien paham. Sedangkan persentase terendahnya 71% petugas apotek segera meyiapkan obat ketika menerima resep, hal ini terjadi karena petugas sering menunda-nunda dalam pengambilan resep di dalam kotak resep dan kurangnya petugas dalam pelayanan sedangkan rata-rata pasien perhari sebanyak kurang lebih 35-50 orang.

2.3 Jaminan

Persentase tebesar pada jaminan yaitu 80,2% dimana obat yang diterima dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan, serta etiket mudah dibaca, sesuai dengan Pelayanan Informasi Obat (PIO) dimana dalam PIO harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini diperlukan

dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Informasi yang perlu diberikan kepada pasien adalah kapan obat digunakan dan berapa banyak, lama pemakaian obat yang dianjurkan, cara penggunaan, dosis obat, efek samping obat, obat yang berinteraksi dengan kontrasepsi oral dan cara menyimpan obat. Sedangkan persentase terendahnya 75,2% petugas apotek menguasai pengetahuan tentang obat, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas yang dikarenakan petugas hanya lulusan SMK Farmasi.

2.4 Empati

Persentase terbesar pada empati adalah 81,4% dimana petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status, sedangkan persentase terendahnya 71,2% dimana pasien merasa nyaman selama menunggu, hal ini terjadi karena tempat yang kurang luas dan suasana didalam ruangan yang cukup panas .

2.5 Penampilan

Persentase terbesar dalam penampilan yaitu 85,6% dimana apotik terlihat bersih dan rapi, ini dikarenakan petugas sangat pintar dalam menjaga kerapian dan kebersihan untuk kenyamanan petugas

dan juga pasien yang melihat.

Sedangkan persentase terendahnya 83,8% dimana penataan eksterior dan interior ruangan, hal ini dikarenakan penempatan kursi yang tidak sesuai dengan bentuk ruangan, peletakan kipas angin yang tidak sesuai sehingga disebagian tempat tidak merasakn ainginnya dan kurang luasnya parkir kendaraan roda dua maupun roda empat sehingga beberapa kendaraan pasien harus diparkir diluar area.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi penampilan (85,6%), dimensi empati (81,4%), dimensi jaminan (80,2%), dimensi kehandalan (78,4%), dan terakhir pada dimensi ketanggapan (76,8%). Sehingga didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang secara keseluruhan dari 5 dimensi sebesar 77,63% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih
dipersembahkan untuk Akademi
Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Andriani, Lusy. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang*. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, Program Studi Farmasi. Kupang.
- Emilia, Sri. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskemas Sindangjawa Kabupaten Cirebon*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Pertiwi, Puji. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Santriatsi, Maria. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, Program Studi Farmasi. Kupang.
- Sulistiyorini, Endah. 2009. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Sukamto, Herlinda. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr. Wahidin Makassar Sudirohusodo Kota Makassar*.
- Supardi, Sudiby. (et.al). 2012. *Evaluasi Peran Apoteker Berdasarkan Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Media Litbang Kesehatan Volume 22 Nomor 4.
- Triwardani, Yuni. 2017. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.