

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KENDALKEREP KOTA MALANG**

*THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL SERVICE
IN KENDALKEREP HEALTH CENTER MALANG CITY*

Margaretha Alacoque Kedhi Owa, Misgiati

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut juga memberikan mutu pelayanan atau kinerja produk dan jasa yang dapat diterima dan diharapkan konsumen dalam hal ini Konsumen yang dapat dievaluasi dengan mengukur kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dengan sub variable seperti Sarana Prasarana Instalasi Farmasi, Waktu tunggu pelayanan obat, Pelayanan Informasi Obat dan Pendekatan dan Perilaku Petugas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan kuesioner sebagai instrument penelitian. Penelitian dilakukan selama bulan februari 2019 dengan jumlah responden sebanyak 170 responden. Hasil penelitian yang di peroleh Sarana dan prasarana 71,91%, adalah waktu tunggu pelayanan obat sebesar 71,22%, pemberian informasi obat sebesar 76,95%, dan Perilaku dan sikap petugas 78,47%. sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang secara keseluruhan sebesar 74,64% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Pharmaceutical service is an integrated activities with the purpose to identification, prevent, and solve the medicine problem and health problem. Health center is a health care facilities which is organize public health efforts and first level individual health efforts. Health center as health care be required give quality service or product performance and service which is can accept and be expected by customer. In this matter the patient which is can be evaluation is measure the patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Kendalkerep Health Center Malang City with the sub variable as facilities and infrastructure pharmaceutical installation, medicine waiting time service, medicine information service and approach and employee behavior. The method which is use in this study is a descriptive method with questionnaire as study instrument. This study did during February 2019 with 170 respondents. The result of the facilities and infrastructure obtained 71,91%, medicine waiting time service as 71,22%, medicine information as 76,95%, and approach and employee behavior as 78,47%. So that, the average percentage of the the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Kendalkerep Health Center Malang City overall as 74,64% with the satisfaction classification is satisfied.

Keywords : Pharmaceutical service, Health Center, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian merupakan
kegiatan yang terpadu dengan tujuan

untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Puskesmas yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. (Permenkes, 2014).

Pelayanan kefarmasian yang di laksanakan di unit farmasi meliputi pelayanan resep, dimana pelayanan tersebut adalah menyediakan dan menyerahkan obat berdasarkan permintaan tertulis dari dokter sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Pelayanan kefarmasian mencakup pelayanan penyerahan resep yang diberikan oleh dokter. Selain itu tugas seorang farmasis tidak hanya mencakup pelayanan resep tetapi juga memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan sehingga selain tercapai kepuasan Konsumen juga tercapai tujuan dari pengobatan yang diberikan.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut juga memberikan mutu peayanan atau kinerja

produk dan jasa yang dapat diterima serta diharapkan oleh konsumen dalam hal ini Konsumen yang dapat dievaluasi salah satunya dengan mengukur kepuasan Konsumen.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di salah satu puskesmas kota malang dengan melakukan wawancara terhadap Konsumen yang sedang menunggu pelayanan obat, mencecitakan bahwa ruang tunggu di puskesmas tersebut kurang nyaman, terasa panas, menunggu lama pada saat pengambilan obat, kurang paham dengan informasi obat yang disampaikan petugas dan sikap petugas yang kurang ramah.

Oleh karena itu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dengan beberapa aspek seperti: Sarana Prasaranan Instalasi Farmasi, Waktu tunggu pelayanan obat, Pelayanan Informasi Obat dan Pendekatan dan Perilaku Petugas.

METODOLOGI

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif.

2. Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah Konsumen rawat jalan Puskesmas Kendalkerep Kota Malang sebanyak 1.700 Konsumen. Dalam penelitian ini diambil sampel 10% populasi, maka jumlah sampel adalah $10\% \times 1.700 = 170$ orang yang selanjutnya dipilih sebagai responden dengan kriteria inklusi sebagai Konsumen atau Keluarga Konsumen yang bersedia menjadi responden, Sudah ≥ 2 kali berobat ke puskesmas, Berusia 17-60 tahun, Bisa membaca dan menulis

3. Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Puskesmas Kendalkerep Pada Bulan Februari 2019.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang memuat 4 sub variabel dengan total 14 pertanyaan.

6. Analisa Data

Data yang dikumpulkan kemudian ditabulasikan dan dikelompokkan sesuai dengan sub variabel yang diteliti. Bentuk jawaban dari setiap unsur mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas 4, Puas 3, cukup puas 2, kurang puas 1.

Cara pengambilang skor kesimpulan dapat menggunakan rumus:

$$P = \frac{X}{X_{\max}} \times 100\%$$

Hasil atau nilai yang di dapat dari setiap sub variabel dapat disimpulkan dengan menggunakan kriteria klasifikasi sebagai berikut:

Sangat Puas : $\geq 76\%$

Puas : $55 < X \leq 75\%$

Cukup Puas : $40 < X \leq 55\%$

Kurang Puas : $\leq 40\%$ (Arikunto, 2006)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi dua yaitu berdasarkan jenis kelamin dan umur responden. Berdasarkan penelitian diperoleh persentase responden berjenis kelamin perempuan sebanyak (83,53%), lebih besar dibandingkan responden yang berjenis kelamin laki-laki (16,47%). Berdasarkan umur yang paling banyak adalah 42-59 tahun sebanyak 34,70% 59 responde dan paling rendah adalah umur ≥ 60 tahun sebanyak 10% 17 responden.

Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan Konsumen terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang diukur dengan

menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan dan disebarakan kepada

170 responden. Berikut hasil jawaban responden

| No | Pertanyaan | Skor Perolehan | Skor Maksimum | % | Klasifikasi |
|----|---|----------------|---------------|---------|-------------|
| 1 | Apa yang anda rasakan terkait kenyamanan ruang tunggu pelayanan obat? | 496 | 680 | 72,94% | Puas |
| 2 | Apa yang anda rasakan terkait Fasilitas ruang tunggu pelayanan obat (pengeras suara, brosur penggunaan obat dll) | 482 | 680 | 70,88% | Puas |
| | Rata-rata | | | 71,91 % | Puas |
| 3 | Apa yang anda rasakan tentang kecepatan waktu petugas dalam melayani resep? | 497 | 680 | 73,08% | Puas |
| 4 | Pada saat dilayani resep racikan apakah lebih dari 1 jam? | 477 | 680 | 70,15% | Puas |
| 5 | Pada saat dilayani resep obat jadi apakah lebih dari 30 menit ? | 479 | 680 | 70,44% | Puas |
| | Rata-rata | | | 71,22% | Puas |
| 6 | Apa yang anda rasakan ketika petugas memberi informasi tentang nama obat? | 528 | 680 | 77,65% | Sangat Puas |
| 7 | Apa yang anda rasakan ketika petugas memberi informasi tentang aturan pemakaian obat? | 540 | 680 | 79,41% | Sangat Puas |
| 8 | Apa yang anda rasakan ketika petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat? | 538 | 680 | 79,12% | Sangat Puas |
| 9 | Apa yang anda rasakan ketika petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah meminum obat? | 487 | 680 | 71,62% | Puas |
| | Rata-rata | | | 76,95% | Sangat Puas |
| 10 | Apa yang anda rasakan tentang ketanggapan petugas ketika melayani resep yang baru datang? | 520 | 680 | 76,47% | Sangat Puas |
| 11 | Apa yang anda rasakan terhadap penampilan petugas(kerapian, sopan dan sikap ramah petugas)? | 539 | 680 | 79,26% | Puas |
| 12 | Apa yang anda rasakan dengan gaya bahasa saat petugas memberikan pelayanan? | 537 | 680 | 78,97% | Puas |
| 13 | Apa yang anda rasakan terhadap petugas yang mengulangi pemberian informasi obat dengan | 535 | 680 | 78,68% | Sangat Puas |

| | | | | | |
|----|---|-----|-----|--------|-------------|
| | baik dan ramah jika anda belum mengerti? | | | | |
| 14 | Apakah Petugas memastikan nama dan alamat anda sebelum memberikan pelayanan obat? | 537 | 680 | 78,97% | Sangat Puas |
| | Rata-rata | | | 78,47% | Sangat Puas |

Kepuasan Konsumen terkait sarana dan prasarana pada pernyataan nomor 1 terkait kenyamanan ruang tunggu diperoleh 18 (10,59%) responden merasa sangat puas, 120 (70,59%) responden merasa puas, dan 32 (18,82%) responden merasa cukup puas. Konsumen merasa sangat puas disebabkan ruang tunggu pengambilan obat berada di ruang terbuka sehingga Konsumen dapat menghirup udara segar namun, ruang terbuka juga menyebabkan Konsumen kurang nyaman dikarenakan pada saat siang hari terkadang terasa panas karena terkena matahari langsung. Konsumen yang merasa puas adalah Konsumen-Konsumen yang berkunjung pada pagi hari karena pada pagi hari ruang tunggu masih terlihat bersih dan tidak terasa panas, sebaliknya Konsumen yang merasa kurang puas adalah Konsumen-Konsumen yang berkunjung di jam siang. Pada jam siang sangat ramai dan ruang tunggu yang terbuka tersebut

kurang dapat memberi keteduhan menurut Konsumen. Pada pernyataan nomor 2 adalah terkait fasilitas ruang tunggu diperoleh 14 (8,24%) responden merasa sangat puas, 115 (67,65%) responden merasa puas, 40 (23,52%) responden merasa cukup puas dan 1 (0,59%) responden merasa kurang puas. Konsumen merasa sangat puas disebabkan Ruang tunggu di puskesmas kendalkerep memiliki alat pengeras suara sehingga pada saat pemanggilan nama Konsumen terdengar jelas. Konsumen merasa kurang puas disebabkan ruang tunggu pengambilan obat tidak memiliki banyak kursi sehingga Konsumen terkadang tidak mendapatkan tempat duduk dan terpaksa berdiri pada saat menunggu obat, tidak terdapat kotak sampah dan tidak terdapat brosur atau leaflet yang memuat tentang informasi obat.

Kepuasan Konsumen terkait waktu tunggu pelayanan obat diperoleh rata-rata 71,22 % dan dikategorikan

Puas. Pada pertanyaan nomor 3 diperoleh 24 (14,12%) responden merasa sangat puas, 113 (66,47%) responden merasa puas, 29 (17,06%) responden merasa cukup puas dan 4 (2,35 %) responden merasa kurang puas. Lamanya pelayanan dapat terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi waktu tunggu seperti menurut penelitian yang dilakukan (Sharif and Sukeri, 2003) dalam (Karuniawati et al., 2016) Faktor yang pertama adalah Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia yang kurang terampil dan professional akan menyebabkan durasi pelayanan semakin lama. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya manusia yang cukup terampil, lama kerja, beban kerja, dan pengetahuan pegawai mempengaruhi lama waktu tunggu. Pengalaman kerja mempengaruhi perilaku kinerja individu. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, maka akan semakin terampil dan semakin lama masa kerja seseorang akan semakin menambah wawasan dan kematangan dalam melaksanakan tugas (Puspitasari, 2011) dalam (Karuniawati et al., 2016). Faktor yang kedua adalah peralatan dan fasilitas atau sarana dan prasarana. Sebagai contoh pekerjaan dikerjakan secara manual akan

mempengaruhi lama waktu pelayanan dan lama waktu tunggu.

Pada pertanyaan nomor 4 terkait waktu tunggu pelayanan obat racikan diperoleh 17(10%) responden sangat puas, 105 (61,76%) responden puas, 46 (27,06%) cukup puas, dan 2 (1,18%) responden kurang puas. Pada pertanyaan nomor 5 diperoleh 19 (11,18%) responden sangat puas, 103 (60,59%) responden puas, 46 (27,06%) cukup puas, dan 2(1,18%) responden kurang puas. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan obat adalah tenggang waktu mulai Konsumen menyerahkan resep sampai dengan menerima obat dengan standar minimal yang ditetapkan kementerian kesehatan adalah untuk obat jadi ≤ 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan yaitu ≤ 60 menit (Kepmenkes 2008). Kurangnya tenaga kefarmasian yang ada di depo apotek juga mempengaruhi waktu tunggu pelayanan obat.

Kepuasan Konsumen terkait Pelayanan Informasi Obat pada pertanyaan nomor 6 diperoleh 46 (27,06%) responden merasa sangat puas, 110 (64,70%) merasa puas, 18 (10,59%)

merasa cukup puas, dan 2 (1,18%) responden merasa kurang puas. Konsumen merasa sangat puas disebabkan petugas memberitaukan nama obat pada saat KIE, namun hal itu hanya terjadi pada beberapa Konsumen. Konsumen lain yang merasa cukup puas dan kurang puas adalah Konsumen-Konsumen yang pada saat KIE tidak diberitahukan nama obat disebabkan petugas merasa Konsumen sudah mengetahui informasi tersebut dari dokter. Padahal tugas seorang farmasis adalah memberitahukan informasi tentang obat kepada Konsumen walaupun sudah diberitahukan oleh dokter. Pemberian informasi obat di anjurkan agar Konsumen tidak salah kaprah, sehingga diharapkan petugas menyampaikan tentang informasi obat yang di dalamnya seperti nama obat, efek samping, cara penyimpanan dan cara penggunaan obat tersebut dikarenakan khususnya Konsumen lansia yang daya ingatnya sudah menurun sering kali lupa dengan apa yang dijelaskan oleh dokter sehingga petugas TTK diharapkan menjelaskan kembali tentang informasi obat pada saat penyerahan obat. Jika hal tersebut tidak memungkinkan maka petugas dapat

menuliskan dengan jelas pada etiket dan menyarankan kepada Konsumen untuk selalu membaca etiket sebelum minum obat.

Kepuasan Konsumen berdasarkan perilaku dan sikap petugas diperoleh untuk pertanyaan nomor 10 sebanyak 26 (15,29%) responden sangat puas, 129 (75,88%) responden puas, 14(8,24%) responden cukup puas dan 1 (0,59%) responden kurang puas. Pada pernyataan terkait ketanggapan petugas ketika melayani resep yang baru datang sebanyak 0,59 % Konsumen merasa kurang puas dan 8,24 % Konsumen merasa cukup puas hal ini dikarenakan banyaknya Konsumen membuat petugas kurang tanggap ketika ada resep baru.

Pada pernyataan nomor 11 terkait penampilan petugas(kerapian, sopan dan sikap ramah petugas) sebanyak 38 (22,35%) responden merasa sangat puas, 123 (72,35) responden merasa puas, dan 9 (5,29%) responden cukup puas, sangat penting jika petugas berpenampilan rapih, bersikap sopan dan ramah karena jika petugas tidak bersikap sopan dan ramah maka Konsumen akan merasa enggan untuk datang berobat lagi dan memilih untuk berobat ke puskesmas atau tempat pengobatan lain.

Pada pernyataan nomor 12 terkait dengan gaya bahasa saat petugas memberikan pelayanan sebanyak 41 (24,12%) responden merasa sangat puas, 115 (67,65%) responden merasa puas, dan 14 (8,23%) responden merasa cukup puas. Gaya bahasa petugas sangatlah penting, petugas menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami Konsumen agar Konsumen tidak bingung dalam proses pengobatan.

Pada pernyataan nomor 13 terkait petugas yang mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika Konsumen belum memahami sebanyak 40 (23,52%) responden merasa sangat puas, 115 (67,65%) merasa puas, dan 15 (8,82%) responden merasa cukup puas. Menjelaskan kembali apa yang belum dipahami Konsumen adalah sesuatu yang penting jika Konsumen tidak bertanya petugas juga seharusnya menanyakan kepada Konsumen apakah Konsumen sudah memahami atau belum jika belum maka petugas wajib menjelaskan kembali dan jika sudah maka petugas meminta Konsumen menjelaskan kembali apa yang dipahami Konsumen secara garis besar seperti indikasi obat, cara penggunaan obat, dan

aturan pakai obat. Hal ini untuk mencegah terjadinya penyalagunaan obat dan menambah wawasan kepada Konsumen.

Pada pernyataan nomor 14 tentang petugas memastikan nama dan alamat Konsumen sebelum memberikan obat sebanyak 40 (23,52%) responden merasa sangat puas, 118 (69,41%) responden merasa puas, 11 (6,47%) responden merasa cukup puas, dan 1 (0,59%) responden merasa kurang puas. Menurut Konsumen sangat penting jika petugas farmasi menanyakan kembali nama dan alamat Konsumen pada saat petugas memberikan obat hal ini dikarenakan agar tidak terjadi kesalahan pada saat penyerahan obat kepada Konsumen

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan Konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada sub variable Perilaku dan sikap petugas dengan prosentase sebesar 78,47%, pemberian informasi obat sebesar 76,95%, Sarana dan prasarana 71,91%, dan yang terakhir adalah waktu tunggu pelayanan obat sebesar 71,22% sehingga

presentase rata-rata tingkat kepuasan Konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang secara keseluruhan sebesar 74,64% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu
2. Bapak dan Ibu dosen Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang atas bimbingan, arahan dan koreksinya selama penyusunan dan penulisan Karya Ilmiah.
3. Kedua orang Tua saya yang telah membantu dan mendukung saya dalam mengerjakan Karya Ilmiah.
4. Teman-teman yang selalu mendukung dan atas kerjasamanya selama penulis melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta. Cet Ke-XIII.
- Karuniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A.T., Wahyono, N.A., 2016. *Evaluasi Pelaksanaan Standar*

Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Konsumen Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga. Kartika J. Ilm. Farm. 4, 20–25.

Kepmenkes, 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. , 1(5), pp.1–55.

Migar, S., Palar, N. R. A., & Lengkong, F. D. J. (t.t.). *Effectiveness Of Health Services In Puskesmas (Case Study in Bakun Village, Loloda Sub-district, Halmahera Barat District) State Administration Department Sam Ratulangi University Manado*, 12.

Notoatmodjo, S., 2003. *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam, 2008. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan: pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian keperawatan*. Salemba Medika. *keperawatan*. Salemba Medika.

Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang*

Pusat Kesehatan Masyarakat.
*Kementerian Kesehatan Republik
Indonesia.*

Permenkes. (2016). Peraturan Menteri
Kesehatan Republik Indonesia
Nomor 74 Tahun 2016 Tentang
Standar Pelayanan Kefarmasian
Di Puskesmas. *Jakarta:
Kementrian Kesehatan Republik
Indonesia.*

Puspitasari, A., 2011. Analisis Waktu
Tunggu Pelayanan Resep
Konsumen Umum di Depo
Farmasi Rawat Jalan RS. Karya
Bhakti Tahun 2011 (PhD Thesis).
Tesis, Universitas Indonesia,
depok.

Sharif, J.H.M., Sukeri, S., 2003. Study
on waiting time at the paediatric
dental clinic, Kuala Lumpur
Hospital. *J. Qual. Improv.* 7, 19