

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS POLOWIJEN KOTA MALANG**

### ***“THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL SERVICE IN POLOWIJEN HEALTH CENTER MALANG CITY”***

---

**Sinta Dewi Novitasari, Misgiati.**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

#### **ABSTRAK**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang didukung dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berpegang pada Standar Pelayanan Kefarmasian. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti bahwa jumlah tenaga kefarmasian di Puskesmas Polowijen tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berkunjung sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian. Pengukuran kepuasan pasien juga belum dilakukan secara berkala. Pasien yang puas dengan suatu pelayanan akan terus memakai jasa di Puskesmas Polowijen Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas Polowijen kota Malang. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan pada 1 Maret-30 April 2019. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang mencakup 3 variabel yaitu, Variabel Pelayanan Informasi Obat didapatkan persentase sebesar 77,7%, Variabel Waktu Tunggu Pelayanan Resep didapatkan persentase sebesar 84,5%, Variabel Sarana Dan Prasarana diperoleh persentase sebesar 79,3%. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang, responden sudah merasa sangat puas.

Kata Kunci : Puskesmas, pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien.

#### **ABSTRACT**

Health center is a health care facilities which is organize public health efforts and first level individual health efforts which is support with quality pharmaceutical service and referring to pharmaceutical service. Preliminary study conducted by researches that quantity off pharmaceutical employee in Polowijen health center is not comporable with the quantity of the patient which is visited so that it's affect to pharmaceutical service. Measurement of patient satisfaction has not been done regularly. Patients whose are satisfaction with a service will continue to use the servise in Polowijen Health Center Malang City. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Polowijen Health Center Malang City. This study is a type of descriptive study with use questionnaire as an instrument for collecting the data. This study did at march 1<sup>st</sup>until april 30, 2019. Data obtained with distribute the questionnaire with cover three variables that is, medicine information service variable obtained percentage of 77.7%, prescription waiting time service obtained percentage of 84.5%, facilities and infrastructure variable obtained percentage of 79.3%. The conclusion and discussion of this study is about the level of patient satisfaction to pharmaceutical service in polowijen health center malang city, respondents felt so satisfied.

Keywords : Health Center, Pharmaceutical service, patient satisfaction.

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Dalam menjalankan upaya kesehatan puskesmas perlu ditunjang dalam pelayanan kefarmasian yang bermutu (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian dilakukan dengan berpegang pada standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menjalankan pelayanan kefarmasian (Kementrian Kesehatan RI, 2016). Menurut survei di Puskesmas

Polowijen memiliki jumlah tenaga kefarmasian yang terbatas, sehingga mempengaruhi pemberian informasi obat kepada pasien dan kecepatan pelayanan resep serta Puskesmas Polowijen belum melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara berkala. Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas maka akan terus melakukan pemakaian jasa yang telah dipilihnya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasien. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang dilakukan di Puskesmas Polowijen. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas Polowijen.

## METODOLOGI

### Metode Penelitian

#### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di rawat jalan Puskesmas Polowijen. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan pada bulan Oktober, November dan Desember 2018 sejumlah 1670 pasien. Sampel diambil sebanyak 10% dari seluruh populasi yaitu 167 responden.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel diambil dengan menggunakan teknik *quota sampling* yaitu dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quontum* atau jatah. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara: menetapkan beberapa jumlah sampel yang diperlukan atau menetapkan *quontum* (jatah), kemudian jumlah atau *quontum* itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan dengan kriteria sebagai pasien rawat jalan di Puskesmas Polowijen, keluarga pasien yang bersedia menjadi responden dan pasien yang berusia 17-60 tahun.

## 3. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar angket yang disusun menurut variabel-variabel yang akan diteliti. Angket

terdiri dari dua jenis pertanyaan, yaitu mengenai karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin dan umur. Pertanyaan kedua memuat 14 pertanyaan yang mewakili subvariebel pelayanan informasi obat, waktu tunggu pelayanan obat dan sarana prasara.

## Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Jawaban pasien terdiri dalam berbagai tingkatan dengan ketentuan skor 4 bila jawaban “sangat puas”, skor 3 bila jawaban “puas”, skor 2 bila jawaban “kurang puas” dan skor 1 bila jawaban “tidak puas”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi kedalam jenis kelamin dan usia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, persentase pasien perempuan lebih banyak dengan persentase 72,5% sebanyak 121 responden dan pasien laki-laki dengan persentase 27,5% sebanyak 46 responden. Berdasarkan usia, lebih

banyak pasien usia 42-60 tahun dengan persentase 34% dan jumlah terkecil yaitu usia 17-26 tahun dengan hasil persentase 20%.

### Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang

diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan dan disebarkan kepada 167 responden. Berikut hasil jawaban responden di Puskesmas Polowijen Kota Malang

| Sub Variabel             | Pertanyaan  | Skor total | Skor maks | %     | Klasifikasi |
|--------------------------|---|------------|-----------|-------|-------------|
| Pelayanan Informasi Obat | 1. Petugas memastikan nama dan alamat pasien sebelum memberikan pelayanan obat                | 573        | 668       | 86%   | Sangat puas |
|                          | 2. Petugas memberikan informasi tentang aturan pemakaian obat                                 | 562        | 668       | 84%   | Sangat puas |
|                          | 3. Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat                                      | 554        | 668       | 83%   | Sangat puas |
|                          | 4. Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat                                    | 417        | 668       | 62%   | Puas        |
|                          | 5. Petugas memberi informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa | 420        | 668       | 63%   | Puas        |
|                          | 6. Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah meminum obat                 | 441        | 668       | 66%   | Puas        |
|                          | 7. Penggunaan bahasa petugas saat memberikan pelayanan  | 566        | 668       | 85%   | Sangat puas |
|                          | 8. Keramahan petugas dalam memberikan informasi yang belum dimengerti pasien                  | 563        | 668       | 84%   | Sangat puas |
|                          | 9. Pelayanan yang diberikan tanpa membedakan pasien berdasarkan status sosial dan ekonomi     | 576        | 668       | 86%   | Sangat puas |
|                          | Rata-rata   |            |           | 77,7% | Sangat puas |
| Waktu tunggu             | Pelayanan obat racikan  | 571        | 668       | 85%   | Sangat puas |

|                      |  |     |     |       |             |
|----------------------|--|-----|-----|-------|-------------|
| pelayananan obat     |  |     |     |       |             |
|                      | Pelayanan obat bukan racikan                           | 564 | 668 | 84%   | Sangat puas |
|                      | Rata-rata  |     |     | 84,5% | Sangat puas |
| Sarana dan Prasarana | Kenyamanan ruang tunggu                                | 568 | 668 | 85%   | Sangat puas |
|                      | Banyaknya kursi duduk di ruang tunggu pelayanan obat   | 553 | 668 | 83%   | Sangat puas |
|                      | Ruang farmasi mudah dilihat dan mudah ditemukan pasien | 467 | 668 | 70%   | Puas        |
|                      | Rata-rata  |     |     | 79,3% | Sangat puas |

Sub variabel pelayanan informasi obat terdiri dari 9 pertanyaan dan memperoleh rata-rata 77,7% yang artinya sangat puas. Hal ini telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, sebagai tenaga fungsional mampu memberikan pelayanan kefarmasian.

Pertanyaan 1 sebanyak 74 responden menjawab sangat puas karena sebelum menyerahkan obat kepada pasien, petugas selalu memastikan nama dan alamat pasien sebelum memberikan pelayanan obat untuk mencegah kesalahan dalam menyerahkan obat kepada pasien. Pertanyaan 2 sebanyak 2 responden menjawab tidak puas dikarenakan pasien lansia yang umumnya kurang

mengerti dengan aturan minum obat. Setiap orang mempunyai daya tangkap yang berbeda, jadi ada yang membutuhkan penyampaian dengan kata-kata yang mudah dan disampaikan dengan sabar.

Pertanyaan 3 sebanyak 3 responden merasa tidak puas. Petugas tidak memberi penjelasan cara penggunaan obat dengan jelas saat menyerahkan obat. Pemberian informasi obat yang kurang jelas dapat mempengaruhi keberhasilan pengobatan.

Pertanyaan 4 sebanyak 22 responden merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan petugas tidak memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang benar kepada pasien. Sebaiknya disediakan *leaflet* atau pamflet yang dapat menginformasikan cara penyimpanan obat. Penyuluhan

mengenai pengelolaan obat yang benar dengan sistem Dagusibu juga bisa dilakukan oleh pihak Puskesmas.

Pertanyaan 5 sebanyak 18 responden menjawab tidak puas karena tidak pernah mendapatkan penjelasan dari petugas. 14 responden menjawab sangat puas, 76 responden menjawab puas dan 59 responden menjawab tidak puas. Tindakan ini berkaitan dengan cara penyimpanan obat yang baik dan benar sehingga tidak merubah kualitas obat walaupun disimpan dalam jangka waktu yang lama.

Pertanyaan 6 mendapat jawaban 14 responden merasa tidak puas. Karena keterbatasan dari tenaga di instalasi farmasi, petugas hanya memberikan penjelasan tentang efek samping obat secara garis besar dan bukan memberikan penjelasan tentang efek samping pada setiap obat yang diterima pasien.

Pertanyaan 7 tentang penggunaan bahasa petugas saat memberikan pelayanan memperoleh jawaban 1 responden merasa tidak puas. Pelayanan kepada pasien lansia yang kurang memahami bahasa Indonesia dapat menghambat proses pelayanan

karena petugas harus mengulangi penjelasannya dengan menggunakan bahasa daerah.

Pertanyaan 8 sebanyak 66 responden merasa sangat puas dan 97 responden merasa puas karena menurut pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas.

Jawaban dari pertanyaan 9 tentang petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan ekonomi pasien sebanyak 75 responden merasa sangat puas dan 92 responden merasa puas. Sebagian besar pasien merasa nyaman selama menunggu obat.

Sub variabel waktu tunggu pelayanan resep memperoleh 84,5% yang artinya sangat puas dan telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Pelayanan Minimal Rumah Sakit, tenggang waktu tunggu untuk obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit dan  $\leq 30$  menit untuk obat non racikan. 77 responden merasa sangat puas dengan pelayanan resep racikan yang tergolong cepat karena di Puskesmas Polowijen Kota Malang dapat diselesaikan  $\leq 30$  menit. 64 responden merasa sangat puas

karena pelayanan resep obat bukan racikan di Puskesmas Polowijen rata-rata dapat diselesaikan dalam waktu  $\leq 15$  menit.

Sub variabel sarana dan prasarana memperoleh rata-rata 79,3% yang artinya sangat puas yang telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian bahwa Puskesmas menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan fungsinya untuk menunjang pelayanan kefarmasian.

Jawaban pertanyaan 1 sebanyak 68 responden menjawab sangat puas dikarenakan ruang tunggu di instalasi farmasi berada di teras terbuka dan pasien dapat menghirup udara dengan bebas dan merasakan angin karena

berdekatan dengan taman dan kolam ikan.

Pertanyaan 2, 5 responden menjawab kurang puas dan 2 responden menjawab tidak puas mengeluhkan tentang kurangnya jumlah kursi yang menyebabkan beberapa pasien harus menunggu dengan berdiri ketika di jam-jam ramai kunjungan pasien.

Jawaban dari pertanyaan 3, 50 responden menjawab kurang puas, apabila pasien baru pertama kali berkunjung akan bingung dan sulit menemukan tempat pelayanan obat, 2 responden menjawab tidak puas. sebaiknya diberikan tanda penunjuk arah untuk keluar. Sub variabel sarana dan prasarana mendapat persentase 79,3% yang dikategorikan puas dengan sarana dan prasarana di instalasi farmasi.

| <b>Subvariabel</b>          | <b>Persentase</b> | <b>Klasifikasi</b> |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| Pelayanan Informasi Obat    | 77,7%             | Sangat puas        |
| Waktu tunggu pelayanan obat | 84,5%             | Sangat puas        |
| Sarana dan prasarana        | 79,3%             | Sangat puas        |
| Rata-Rata                   | 80,5%             | Sangat puas        |

Data dari semua sub variabel didapat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di

Puskesmas Polowijen Kota Malang dapat dikategorikan sangat puas yang

ditunjukkan dengan rata-rata persentase sebesar 80,5%.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada sub variabel waktu tunggu pelayanan obat dengan persentase 84,5%, persentase terendah pada sub variabel pelayanan informasi obat dengan persentase 77,7% dan sub variabel sarana dan prasarana dengan persentase 79,3%.

Jadi, persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen sebesar 80,5% yang di kategorikan sangat puas.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan terselesaikannya Karya Ilmiah ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T atas karunia dan hidayah yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat

melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Karya Ilmiah.

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 PUSTAKA**

- Kementrian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK II/2008 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: 2008
- Kementrian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: 2014.
- Kementrian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: 2016.