

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAU KELUARGA
PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS TUMPANG KABUPATEN MALANG**

**LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS OR FAMILY OF PATIENTS WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS TUMPANG, MALANG
REGENCY**

Adinda Duwi Rahayu, Widji Siti Lestari, SKM, MM

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan atau keluarga pasien di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang datang ke Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang selama bulan Maret 2022 sebanyak 897 orang diambil sampel dengan menggunakan rumus *slovin* sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel non-probability secara *accidental sampling*. Data dianalisa menggunakan skala *likert* dengan teknik skoring dan dikategorikan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang adalah 87,60% kategori sangat puas yang meliputi dimensi kehandalan 77% kategori puas, dimensi ketanggapan 96% kategori sangat puas, dimensi jaminan 96% kategori sangat puas, dimensi empati 81,75% kategori puas dan dimensi bukti fisik 87,25% kategori sangat puas.

Kata Kunci : pelayanan kefarmasian, tingkat kepuasan, 5 dimensi mutu pelayanan

ABSTRACT

The level of patient satisfaction is a patient's feeling that arises after comparing with what is felt from the performance of health services obtained. In this study, the level of patient satisfaction is viewed from five dimensions of service quality, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of empathy (empathy), the dimension of physical evidence (tangible). The method used by the researcher is descriptive. Data was collected by distributing questionnaires to outpatients or their families at the Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang. The population in this study were all outpatients or their families who came to the Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang during March 2022 as many as 897 people were sampled using the Slovin formula as many as 100 people with non-probability sampling techniques by accidental sampling. The data were analyzed using a Likert scale with a scoring technique and were categorized as very satisfied, satisfied, quite satisfied, less satisfied, and dissatisfied. The results of the study on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang, were 87.60% very satisfied category which included reliability dimension 77% satisfied category, responsiveness dimension 96% very satisfied category, assurance dimension 96% very satisfied category, empathy dimension 81,75% satisfied category and dimensions of physical evidence 87,25% very satisfied category.

Keywords : pharmaceutical service, satisfaction level, 5 dimensions of service quality

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN ATAU KELUARGA
PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS TUMPANG KABUPATEN MALANG**



Pembimbing,


Widji Siti Lestari, SKM, MM

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes, 2016) Upaya kesehatan di Puskesmas mempunyai pelayanan antara lain poli umum, poli gigi, poli kesehatan ibu dan anak.

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan

kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, antara lain pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping obat untuk keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan didukung oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang sesuai standar. Pelayanan Kefarmasian diharapkan dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai standar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Permenkes, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik yang sudah ditetapkan. Kepuasan pasien menjadi suatu bagian yang terpenting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien

tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Humaira Fadhilah N. I., 2020).

Tingkat kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*) (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

Puskesmas Tumpang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Tumpang dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien rawat jalan atau keluarga pasien, mengatakan bahwa tidak semua merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang diberikan, karena pada saat petugas instalasi farmasi menyerahkan obat ke pasien tidak disertai dengan penjelasan aturan pemakaian obat dan petugas instalasi farmasi kurang

ramah, serta kurang adanya ruang tunggu untuk pasien yang menebus obat.

Berdasarkan uraian data di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang dengan tujuan untuk melihat puas atau tidaknya pasien rawat jalan atau keluarga pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah penelitian yang bersifat deskriptif, dimana peneliti menganalisis suatu data dengan mendeskripsikan situasi yang sedang terjadi berdasarkan data-data yang sudah diperoleh (Nurul Chusna, 2018). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan atau keluarga pasien di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang datang ke

Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang.

Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling accidental*. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien berusia 17 tahun keatas
 - b. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan suka rela
 - c. Pasien yang bisa membaca dan menulis
 - d. Pasien yang datang minimal 2 kali
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
 - b. Responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap

Rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut (Greey

Cendi Elsa Bunet W. A., 2020):

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Keterangan :

n : Besar sampel

N : Jumlah populasi

e : Presentase kelonggaran 10% (0,1)

Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang pada bulan Maret 2022.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa lembar pengumpulan data atau kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang berobat ke Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Komponen terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti fisik (*Tangible*).

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara melakukan uji dua sisi

dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria dari pengujian tersebut yaitu : Jika r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau bisa dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau bisa dinyatakan tidak valid (Engkus, 2019).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang diuji adalah hanya item yang valid. Uji reliabilitas dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya yaitu instrumen dapat reliabel apabila nilai alpha lebih besar ($>$) dari r kritis *product moment*. Maka item-item kuesioner yang digunakan sudah reliabel atau konsisten (Engkus, 2019).

Pengumpulan Data

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Membuat surat izin untuk puskesmas.
2. Membuat daftar pertanyaan

untuk kuesioner.

3. Pengujian kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas.
4. Penyebaran kuesioner pada responden, pasien rawat jalan atau keluarga pasien.
5. Pengisian kuesioner oleh responden dengan pengawasan langsung dari peneliti selama pengisian.
6. Pengumpulan dan penyeleksian kuesioner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya data tidak bisa terbaca, data tidak diisi (kosong), dan rusak (pengisian pertanyaan lebih dari satu).
7. Perhitungan data atau analisis data serta membuat kesimpulan.

Analisis Data

Jawaban responden dari setiap pertanyaan diberi skor, Ya diberi skor 1 Tidak diberi skor 0. Seluruh data yang diperoleh dalam bentuk skor dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel setelah itu dihitung persentasenya: (Greey Cendi Elsa Bunet W. A., 2020).

$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Data yang sudah diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori sebagai berikut (Hendra Stevani, 2018) :

1. Sangat Puas : > 86%
2. Puas : >76% – 86%
3. Cukup Puas : >56% – 76%
4. Kurang Puas: >40% – 56%
5. Tidak Puas : ≤40%

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik

Pasien		
Karakteristik Pasien	Jumlah	%
Jenis Kelamin :		
Perempuan	67	67%
Laki-Laki	33	33%
Umur :		
17-25 Tahun	20	20%
26-35 Tahun	23	23%
36-45 Tahun	23	23%
46-55 Tahun	21	21%
56-65 Tahun	7	7%
66- 70 Tahun	6	6%
Pendidikan Terakhir:		
Tidak tamat SD		
SD	1	1%
SMP	16	16%
SMA/SMK	20	20%
Perguruan tinggi/Diploma	46	46%

Pekerjaan :		
Ibu Rumah Tangga	39	39%
Pegawai Swasta	28	28%
Pedagang	8	8%
Wiraswasta	7	7%
Pelajar	6	6%
Guru	5	5%
Petani	5	5%
Pensiun	2	2%

2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

2.1 Dimensi Keandalan

Pertanyaan	% (n:100)	Katego ri
Apakah petugas sebelum menyerahkan obat menanyakan keluhan yang bapak/ibu/saudara rasakan?	67%	Cukup Puas
Apakah petugas menjelaskan aturan pemakaian obat?	96%	Sangat Puas
Apakah petugas memberikan informasi cara penyimpanan dan pembuangan obat?	52%	Kurang Puas
Apakah petugas saat memberikan penjelasan mudah dipahami?	93%	Sangat Puas
Jumlah Rata-Rata	77%	Puas

2.2 Ketanggapan

Pertanyaan	% (n:100)	Kategori
Apakah petugas cepat mengambil resep yang diserahkan oleh pasien?	96%	Sangat Puas
Apakah petugas terlihat cekatan dalam memberikan pelayanan?	96%	Sangat Puas
Jumlah Rata-Rata	96%	Sangat Puas

2.3 Dimensi Jaminan

Pertanyaan	% (n:100)	Kategori
Apakah penataan obat dalam instalasi farmasi terlihat rapi?	96%	Sangat Puas
Apakah petugas dalam menjawab pertanyaan dapat meyakinkan?	96%	Sangat Puas
Jumlah Rata-Rata	96%	Sangat Puas

2.4 Dimensi Empati

Pertanyaan	% (n:100)	Kategori
Apakah petugas memberikan sapaan?	70%	Cukup Puas
Apakah petugas melayani dengan ramah?	98%	Sangat Puas
Apakah petugas mendengarkan keluhan pasien dengan baik?	90%	Sangat Puas
Apakah petugas memberikan ucapan tambahan	69%	Cukup Puas

antara lain "Terimakasih, Selamat Jalan dan Semoga Lekas Sembuh"?		
Jumlah Rata-Rata	81,75%	Puas

2.5 Dimensi Bukti Fisik

Indikator	Presensi (%)	Klasifikasi
Apakah ada kotak khusus untuk penyerahan resep?	80%	Puas
Apakah tersedia tempat duduk yang cukup?	99%	Sangat Puas
Apakah petugas berpenampilan rapi?	98%	Sangat Puas
Apakah diruangan obat tersedia informasi obat seperti poster dan leaflet obat?	72%	Cukup Puas
Jumlah Rata-Rata	87,25%	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki, dimana perempuan cenderung lebih mengutamakan kesehatan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus Geroda Bada Ama (2020) bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatannya

dibandingkan dengan laki-laki. Karena laki-laki biasanya cenderung lebih cuek, atau tidak terlalu peduli terhadap kondisi kesehatannya (Petrus Geroda Beda Ama, 2020).

Berdasarkan usia dari hasil tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien paling banyak adalah usia 26-45 tahun sebanyak 23 orang (23%), dikarenakan usia tersebut tergolong usia yang produktif dimana usia 26-45 tahun lebih beresiko terkena paparan penyakit yang dapat menyebabkan gangguan kesehatan. Penelitian Idayanti (2020), yang terkait dengan penyakit Covid-19 penderita Covid-19 tersebut dikelompokkan dalam usia produktif dan non produktif, dalam penelitian Idayanti (2020).

Berdasarkan pendidikan terakhir dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan pasien yang datang ke Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang adalah pasien yang berpendidikan SMA/SMK dan perguruan tinggi/diploma sebanyak 63 orang (63%). Menurut penelitian Greey Cendi Elsa Bunet W.A (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir seseorang

yang rasional dan irasional dalam mengambil suatu keputusan, menggunakan dan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pekerjaan dari hasil tersebut pasien yang paling banyak datang ke Puskesmas Tumpang adalah ibu rumah tangga sebab kesediaan dalam meluangkan waktu untuk berobat jauh lebih besar (Rahman Nur Chabib, 2020).

Dimensi kehandalan dengan kategori puas adalah (77%), dimana persentase terbesar dalam dimensi kehandalan dengan kategori sangat puas (96%) dengan pertanyaan apakah petugas menjelaskan aturan pemakaian obat. Adapun persentase yang terkecil dalam dimensi kehandalan dengan kategori kurang puas (52%) dengan pertanyaan apakah petugas memberikan informasi cara penyimpanan dan pembuangan obat.

Dimensi ketanggapan diperoleh hasil kategori sangat puas adalah (96%), dimana persentase terbesar pada dimensi ketanggapan dengan kategori sangat puas (96%) dengan pertanyaan apakah petugas cepat mengambil resep yang diserahkan oleh pasien dan apakah petugas terlihat cekatan dalam

memberikan pelayanan.

Dimensi jaminan diperoleh hasil kategori sangat puas (96%), dimana dari dua pertanyaan yaitu pertanyaan apakah penataan obat dalam instalasi farmasi terlihat rapi dan apakah petugas dalam menjawab pertanyaan dapat meyakinkan semua kategori sangat puas (96%).

Dimensi empati diperoleh hasil kategori puas (81,75%) dimana persentase terbesar pada dimensi empati dengan kategori sangat puas (98%) dengan pertanyaan apakah petugas melayani dengan ramah. Adapun persentase terkecil yang diperoleh dengan kategori cukup puas (69%) dengan pertanyaan apakah petugas memberikan ucapan tambahan antara lain “Terimakasih, Selamat Jalan dan Semoga Lekas Sembuh”, dan persentase kecil yang diperoleh dengan kategori cukup puas (70%) dengan pertanyaan apakah petugas memberikan sapaan.

Dimensi bukti fisik diperoleh hasil kategori sangat puas (87,25%) dimana persentase terbesar dalam dimensi bukti fisik yaitu (99%) dengan pertanyaan apakah tersedia tempat duduk yang cukup. Adapun persentase terkecil

yang diperoleh dengan kategori cukup puas (72%) dengan pertanyaan apakah diruangan tersedia informasi obat seperti poster dan leaflet tentang obat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan atau Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang didapatkan hasil kategori sangat puas (87,60%). Berdasarkan data hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terbesar pada dimensi ketanggapan dan dimensi jaminan dengan presentase (96%), dimensi bukti fisik dengan presentase (87,25%), dimensi empati dengan presentase (81,75%), dan terakhir pada dimensi kehandalan dengan presentase (77%). Sehingga didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang yang mencakup 5 dimensi yaitu (87,6%) dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih
dipersembahkan untuk Akademi
Farmasi Putra Indonesia malang

Permenkes. (2016). *Petunjuk
Teknis Standar Pelayanan
Kefarmasian Di
Puskesmas*. Jakarta:
Kementrian Kesehatan RI.

DAFTAR RUJUKAN

Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Di
Puskesmas Cibitung
Kabupaten Sukabumi.
Governansi, 99-109.

Greey Cendi Elsa Bunet, W. A.
(2020). ANALISIS
KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN
TERHADAP MUTU
PELAYANAN.PHARMA
CON- PROGRAM STUDI
FARMASI, FMIPA,
UNIVERSITAS SAM
RATULANGI, , 397-403.

Hendra Stevani, A. N. (2018).
Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di
Puskesmas Doi-Doi
Kecamatan Pujananting
Kabupaten Barru. *Media
Farmasi*, 1-7.

Humaira Fadhilah, N. I. (2020).
Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan
Kefarmasian Di Instalasi
Farmasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Bakti
Husada . *Edi Masda*, 121-
131.