

# **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang**

## **The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At The Gondanglegi Public Health Center, Malang Regency**

---

**Ilfi Nurrahmadhania, Tri Danang Kurniawan**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

### **Abstrak**

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terkait sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti dan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner yang didalamnya terdapat 15 pernyataan yang mewakili 5 dimensi kepuasan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 respond. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu hasil yang diperoleh dalam uji validitas soal pernyataan 15 dinyatakan valid dengan jumlah r tabel 0,444 dan untuk hasil reliabilitas diperoleh cronbach's Alpha .953 dengan hasil raliabel. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi di dapatkan dari hasil 5 dimensi kepuasan antara lain ketanggapan memperoleh hasil presentase 85,5% selanjutnya ketanggapan memperoleh presentase 86,5%, jaminan memperoleh hasil presentase 87%, empati memperoleh hasil presentase 85,6% dan bukti fisik memperoleh hasil presentase 88% dari hasil jumlah rata-rata keseluruhan yaitu dalam kategori sangat puas (86,52%).

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Gondanglegi, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

Pharmaceutical Services is a direct service and is responsible for pharmaceutical preparations that aim to achieve definite results and to improve quality patient's life. Service and satisfaction are two things that cannot be separated. because with satisfaction, related parties can correct each other to what extent whether the services provided are getting better or worse. The purpose of this research to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Gondanglegi. The method in this research uses descriptive quantitative research by distributing a questionnaire in which there are 15 statements that represent The 5 dimensions of satisfaction include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The sample used in this study were 100 respondents. Before the questionnaire used as a research instrument, the validity and reliability tests are carried out first First, the results obtained in the validity test of statement 15 are declared valid with the number of r tables is 0.444 and for reliability results obtained Cronbach's Alpha .953 with results reliable. The results showed that the level of patient satisfaction with Pharmaceutical services at the Gondanglegi Health Center were obtained from the results of 5 dimensions of satisfaction among others, the reliability of obtaining a percentage of 85.5%, then responsiveness get a percentage of 86.5%, guarantee to get a percentage of 87%, empathy obtained a percentage of 85.6% and physical evidence obtained a percentage of 88% The results of the overall average score are in the very satisfied category (86.52%).

Keywords: Pharmaceutical Services, Gondanglegi Health Center, Patient Satisfaction.

## **Pendahuluan**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terkait sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti dan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian di setiap fasilitas kesehatan termasuk puskesmas harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian dalam menjalankan praktek kefarmasian untuk melakukan kendali mutu dan biaya. Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien dan keberhasilan dalam terapi.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat

memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013 dalam 2 Herlinda).

Mutu dan kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang di persiapkan/dirasakan (Tjiptono, 2005). Ada beberapa dimensi-dimensi yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien di kamar obat yaitu dimensi responsiveness (ketanggapan), reliability (keandalan), empathy (empati), assurance (jaminan), tangibles (bukti langsung). (Zeithaml, Valerie A, Parasuraman, 1994).

UPT Puskesmas Gondanglegi merupakan salah satu unit pelayanan 3 kesehatan masyarakat di Kecamatan Gondanglegi, yang memberikan pelayanan kesehatan pada 4 Desa, diantaranya Desa Penjalinan, Sukosari, Karang Suko, Trunojoyo. UPT Puskesmas Gondanglegi memberikan pelayanan berdasarkan dua kategori diantaranya JKN (BPJS, KIS, ASKES), dan umum. Pada survey pendahuluan dan dari data rekaman resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani di Apotek Puskesmas Gondanglegi cukup banyak. Standar waktu peracikan obat ada 2 tahapan yaitu obat racikan 30 menit dan obat non racikan 15 menit dan Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Gondanglegi per hari lebih kurang 70 pasien. Dengan demikian jumlah resep yang dilayani oleh 2 TTK dan 1 Apoteker perhari adalah 70 resep. Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di apotek dalam jangka bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat. Disamping itu untuk tempat duduk kurang. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya dengan jumlah pekerja apotek sebanyak 3 orang akan mempengaruhi pelayanan

dan fasilitas yang diberikan oleh para petugas farmasi di apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar tingkat pelayanan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di apotek Puskesmas Gondanglegi.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian diskriptif dengan metode kuantitatif yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dan Sempel penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang berobat di rawat jalan Puskesmas Gondanglegi. Jumlah rata-rata kunjungan pada bulan Oktober-Desember 2021 dalam satu bulan adalah 1.820 pasien. Sampel diperoleh 100 responden.

### **Instrument Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan instrument berupa kuisioner. kuisioner tersebut diuji validitas dan reliabilitas di SPSS.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang berisi daftar pernyataan tertulis dan dimana pilihan jawabannya berupa kolom yang terdapat 4 jawaban sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas.

### Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuisioner diberi skor pada tiap jawaban. Adapun skor yang diberikan pada setiap jawaban yaitu :

Skor Sangat Puas : 4

Skor Puas : 3

Skor Kurang Puas: 2

Skor Tidak Puas : 1

Hasil jawaban responden yang telah diberi skor dijumlah untuk menentukan prosentase tingkat pengetahuan responden, dengan rumus

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Nilai dalam bentuk prosentase.

F = Nilai jawaban benar.

N = Nilai maksimal.

### Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1. Data Demografi Pasien**

Karakteristik	Pasien	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	64	64%
	Laki-Laki	36	36%
Usia (Tahun)	17-20	9	9%
	21-40	42	42%
	41-60	44	44%
	61-65	5	5%
Pendidikan Terakhir	SD	21	21%
	SMP	30	30%
	SMA	40	40%
	Perguruan Tinggi	9	9%
Pekerjaan	Petani	20	20%
	Buruh	35	35%
	Ibu Rumah Tangga	35	35%
	Guru	10	10%

Berdasarkan tabel 1 Dari hasil penelitian yang sesuai dengan kriteria

responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan presentase paling

banyak adalah perempuan dengan jumlah presentase 64% karna perempuan lupa menjaga kesehatan tubuh dan pikirannya sendiri maka dari itu penyakit kronis lebih banyak dialami oleh perempuan dari pada laki-laki. Berdasarkan usia yang menunjukkan hasil paling banyak adalah usia 41-60 dengan hasil presentase 44% karna ketika memasuki usia 40 tahun kita akan lebih mudah merasakan lelah atau mengalami kelelahan kronis maka dapat disimpulkan mengapa di

Puskesmas lebih banyak pasien umur 40 keatas. Berdasarkan pendidikan terakhir SMA lebih banyak dengan jumlah presentase 40% karna pada jaman dahulu orang lebih berfikir tidak mementingkan pendidikan dan lebih mementingkan pekerjaan. Berdasarkan pekerjaan lebih banyak orang yang bekerja sebagai buruh dan ibu rumah tangga dengan jumlah presentase 35% karna ibu rumah tangga dan buruh lebih sering melakukan aktifitas sampai lupa waktu.

**Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien sub variabel kehandala**

Sub Variabel	No	Pernyataan	Jawaban			
			Skor Total	Skor Maks	%	Klasifikasi
Kehandalan	1	Petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan obat.	335	400	84%	Sangat puas
	2	Petugas memberi penjelasan informasi obat yang diberikan.	350	400	87%	Sangat puas
	3	Petugas melayani dengan ramah.	346	400	86%	Sangat puas
	4	Petugas sebelum menyerahkan obat menanyakan keluhan bapak\ibu\saudara rasakan.	339	400	85%	Sangat puas
			Rata-rata = 85,5% (sangat puas)			

Berdasarkan hasil dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gondanglegi dengan sub

variabel kehandalan dan mendapatkan skor rata-rata 85,5% kategori sangat puas.

**Tabel 3. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien sub variabel Ketanggapan**

Sub Variabel	No	Pernyataan	Jawaban			
			Skor Total	Skor Maks	%	Klasifikasi
Ketanggapan	5	Petugas cepat mengambil resep yang diserahkan oleh pasien.	344	400	86%	Sangat puas
	6	Petugas terlihat cekatan dalam memberikan pelayanan.	347	400	87%	Sangat puas
Rata-rata = 86,5% (sangat puas)						

Berdasarkan hasil dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gondanglegi dengan sub

variabel ketanggapan dan mendapatkan skor rata-rata 85,6% kategori sangat puas.

**Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien sub variabel Jaminan**

Sub Variabel	No	Pernyataan	Jawaban			
			Skor Total	Skor Maks	%	Klasifikasi
Jaminan	7	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.	350	400	87%	Sangat puas
	8	Petugas memberikan informasi obat secara akurat dan bisa dipertanggung jawabkan.	350	400	87%	Sangat puas
Rata-rata = 87% (sangat puas)						

Berdasarkan hasil dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gondanglegi dengan sub

variabel jaminan dan mendapatkan skor rata-rata 87% kategori sangat puas.

**Tabel 5 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien sub variabel Empati**

Sub Variabel	No	Pernyataan	Jawaban			
			Skor Total	Skor Maks	%	Klasifikasi
Empati	9	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	343	400	86%	Sangat puas
	10	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	343	400	86%	Sangat puas
	11	Petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat.	339	400	85%	Sangat puas
			Rata-rata = 85,6% (sangat puas)			

Berdasarkan hasil dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gondanglegi dengan sub

variabel empati dan mendapatkan skor rata-rata 85,6% kategori sangat puas.

**Tabel 6 Tingkat Kepuasan Pasien sub variabel Bukti Fisik**

Sub Variabel	No	Pernyataan	Jawaban			
			Skor Total	Skor Maks	%	Klasifikasi
Bukti Fisik	12	Terdapat kotak khusus untuk penyerahan resep.	345	400	86%	Sangat puas
	13	Tersedia tempat duduk yang cukup.	351	400	88%	Sangat puas
	14	Tersedia tempat pembuangan sampah.	353	400	88%	Sangat puas
	15	Ruang tunggu bersih dan rapi.	360	400	90%	Sangat puas
Rata-rata = 88% (sangat puas)						

Berdasarkan hasil dari tabel diatas bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas gondanglegi dengan sub variabel bukti fisik dan mendapatkan skor rata-rata 88 kategori sangat puas.

**Tabel 7. Presentase dan Klafikasi sub variabe**

Sub Variabel	Presentase (%)	Klasiikasi
Kehandalan	85,5%	Sangat puas
Ketanggapan	86,5%	Sangat puas
Jaminan	87%	Sangat puas
Empati	85,6%	Sangat puas
Bukti Fisik	88%	Sangat puas
Rata-rata	86,52%	Sangat puas

Hasil dari perolehan rata-rata sub variabel yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik adalah 86,52% dengan hasil kategori sangat puas.



## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil dari responden pada sub variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan sub variabel 1 yaitu kehandalan (kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai) yang terdiri dari 4 pernyataan dan memperoleh hasil sangat puas karna memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan hasil presentase 85,5% (sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan kinerja petugas kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi yang terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selanjutnya sub variabel 2 yaitu ketanggapan yang terdiri dari 2 pernyataan yang memperoleh hasil sangat puas dengan jumlah presentase 86,5%(sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa dalam tingginya jumlah responden yang memilih sangat puas dapat terjadi karena keinginan tenaga farmasi dalam memberikan kecepatan pelayanan farmasi serta dapat memberikan solusi terhadap keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan farmasi tersebut. Sub variabel 3 Hal ini menunjukkan dalam ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai kebutuhan pasien serta lingkungan yang nyaman dan bersih yang dapat membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka

yaitu jaminan yang terdiri dari 2 pernyataan yang memperoleh hasil sangat puas dengan jumlah presentase 87%(sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa dalam tingginya hasil sangat puas disebabkan oleh pelayanan kepuasan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam obat-obatan serta memiliki sifat sopan pada saat melakukan pelayanan. Sub variabel 4 yaitu empati yang terdiri dari 3 pernyataan yang memperoleh hasil sangat puas dengan jumlah presentase 85,6%(sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa tingginya hasil sangat puas disebabkan oleh tingginya tingkat kepedulian para pemberi pelayanan kefarmasian yang memberikan tanpa memandang status social pasien dengan memberikan pelayanan kefarmasian dengan semaksimal mungkin. Sub variabel 5 yaitu bukti fisik yang terdiri dari 4 pernyataan yang meliputi kebersihan dan kerapian ruang tunggu, tersedianya tempat pembuangan sampah, tersedianya tempat duduk yang cukup yang memperoleh hasil presentase 88%(sangat puas).

dapat terpenuhi yang dapat menimbulkan kepuasan dalam pasien.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Tingkat

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang termasuk dalam kategori sangat puas dengan hasil rata-rata 86,52% dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan meliputi kehandalan didapatkan hasil 85,5%

Ucapan terima kasih dipersembahkan kepada pasien rawat jalan Puskesmas

### **Daftar Pustaka**

Arikunto, S., 2017. *Prosedur Penelitian* . Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

Hendra Stevani, A. N. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit*

(sangat puas), ketanggapan didapatkan hasil 86,5% (sangat puas), jaminan didapatkan hasil 87% (sangat puas), empati didapatkan hasil 85,6% (sangat puas), bukti fisik didapatkan hasil 88% (sangat puas).

### **Ucapan Terima Kasih**

Gondanglegi Kabupaten Malang yang telah bersedia mengisi kuesioner.

Bakti Husada . *Edi Masda*, 121-131.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml, valarie A, Pasuruan A & Berry, 1994, *Delivering Quality Service: Balancing Custumor Perception and Ekpectation*.