

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS ARJUNO KOTA MALANG**



Oleh:

Vinsensia Yuyunsa Bara 19.104

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing,

Dr. apt. Erna Susanti, M. Biomed.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS ARJUNO KOTA MALANG

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN ARJUNO PUSKESMAS MALANG CITY

Vinsensia Yuyunsa Bara , Erna Susanti

Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang

ABSTRAK

Bara, Vinsensia Yuyunsa. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ajuno Kota Malang. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing Dr. apt. Erna Susanti, M.Biomed.

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 Arjuno 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 Arjuno Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2022. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang mencakup 5 dimensi yaitu, Dimensi Keandalan (*Reliability*) diperoleh persentase sebesar 71,33%, Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) diperoleh persentase sebesar 69,66%, Dimensi Jaminan (*Assurance*) diperoleh presentase sebesar 67,5%, Dimensi Empati (*Empaty*) diperoleh presentase sebesar 68,16%, dan yang terakhir Dimensi Penampilan (*Tangible*) diperoleh presentase 66,66%. Sehingga didapatkan presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Arjuno Kota Malang secara keseluruhan dari 5 dimensi 68,66%. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang, responden merasa puas.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

ABSTRACT

Bara, Vinsensia Yuyunsa. 2022. Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Ajuno Health Center Malang City. Scientific papers. Men's Pharmacy Academy Indonesia Malang. Advisor Dr. apt. Erna Susanti, M.Biomed.

Health center is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts supported by quality pharmaceutical services and adhere to Pharmaceutical Service Standards. Preliminary study conducted by researchers that the number of pharmacists at the Puskesmas Arjuno is not proportional to the number of patients who visit so it affects quality of pharmaceutical services. Measuring patient satisfaction has also not been carried out systematically periodically. Patients who are satisfied with a service will continue to use the services at the Puskesmas Arjuno Malang City. This study aims to determine the level of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical services at the Arjuno Health Center, Malang City is a type of descriptive research using a questionnaire as an instrument data collection. This research was conducted in June 2022. Data obtained by distribute a questionnaire that includes 5 dimensions, namely, the Dimension of Reliability (*Reliability*) obtained a percentage of 71,33%, the Dimension of Responsiveness (*Responsiveness*) was obtained percentage of 69.66%, Dimensional Assurance (*Assurance*) obtained a percentage of 67.5%, Dimensions of Empathy (*Empaty*) obtained a percentage of 68.16%, and the last Dimension Appearance (*Tangible*) obtained a percentage of 66.66%. So that the average percentage is obtained the level of patient satisfaction at the Arjuno Public Health Center Malang City as a whole from 5 dimensions 68.66%. Conclusions based on the results of research and discussion of the Level of Satisfaction Patients Against Pharmaceutical Services at Arjuno Health Center Malang City, respondents satisfied.

Keywords: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*pharmatichal care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016). Upaya kesehatan adalah segala kegiatan yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, dengan tujuan tercapainya kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan berkelanjutan yang mengtegrasikan pelayanan medis, promosi kesehatan (promosi), pencegahan penyakit (prevention), penyembuhan penyakit dan rehabilitasi kesehatan (rehabilitasi). Konsep kesatuan pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016).

Menurut Parasuraman dkk ada lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau

pasien yang dikenal dengan nama SerQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) (Muninjaya, 2015). Reability atau kehandalan yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Penelitian Sulistyawati, dkk (2011), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Responsiveness atau cepat tanggap yaitu dimensi mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 30 menit dan resep non racikan sebesar 15 menit (Sujoko dan Djazuly, 2015). Assurance atau jaminan yaitu dimensi mutu berhubungan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada

pelanggan. Dalam hal ini jaminan ketersediaan obat dan jaminan adanya apoteker di instalasi farmasi pada pelayanan kefarmasian sangat perlu agar tercipta kepuasan pada pasien. Tangible atau berwujud yaitu dimensi mutu pelayanan yang meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawandan peralatan komunikasi.

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Imbalo S. Pohan,2006).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang atau puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayan yang diberikan oleh farmasis. Pasien merupakan individual yang tidak mampu mengatasi peristiwa

atau gejala yang berkaitan dengan kesehatan dan harus membutuhkan pertolongan dari pihak kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan penyembuhan dan pemulihan kepada individual tersebut dengan cara memberikan pengobatan (kotler, 2005).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat dan salah satunya adalah waktu tunggu obat racik dan non racik.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Arjuno Kota Malang terdapatkan permasalahan dari beberapa pasien menunggu cukup lama karena lamanya penyiapan obat. Oleh sebab itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005).

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta menyebarkan kusioner dan melakukan wawancara kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini diperoleh informasi data karakteristik responden mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Arjuno Kota Malang yang meliputi jenis kelamin, pendidikan, usia dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	33%
	Perempuan	67%
Pendidikan	Tidak tamat SD	2%
	SD	29%
	SMP	19%
	SMA	39%
Usia	Perguruan Tinggi	11%
	17-25	10%
Usia	26-45	29%
	46-55	33%
	>55	28%
Pekerjaan	Mahasiswa	29%
	Ibu Rumah Tangga	45%
	PNS	4%
	Pegawai Swasta	13%
Pekerjaan	Tidak Bekerja	9%

Dari tabel 1. dapat dilihat dari 100 responden antara lain 33% berjenis kelamin laki-laki dan 66% berjenis

kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan antara lain 2% tidak tamat SD, 29% tamat SD, 19% tamat SMP, 39% tamat SMA, 11% tamat Perguruan Tinggi. Berdasarkan rentang usia 19-25 tahun sekian orang 10%, 26-45 tahun 29%, 46-55 tahun 33%, lebih dari 55 tahun 28%. Berdasarkan pekerjaan 29% Mahasiswa, 45% Ibu Rumah Tangga, 4% sebagai PNS, 13% sebagai Pegawai Swasta, 9% Tidak Bekerja.

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No	Sub Variabel	Persentase	Kategori
1	Kehandalan	71,33%	Cukup Puas
2	Ketanggapan	69,66%	Cukup Puas
3	Jaminan	67,5%	Cukup Puas
4	Empati	68,16%	Cukup Puas

5	Bukti Fisik	66,66%	Cukup Puas
Rata-rata		68,66%	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 2. diatas diketahui dari hasil tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian untuk dimensi kehandalan diperoleh 71,33%, dimensi ketanggapan diperoleh 69,66%, dimensi jaminan diperoleh 67,5%, dimensi empati diperoleh 68,16% dan dimensi penampilan diperoleh 66,66% jadi untuk total keseluruhan diperoleh 68,66% termasuk kategori Cukup Puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Arjuno Kota Malang yang sudah dilakukan pada bulan Juni 2022 dengan jumlah responde sebanyak 100 orang. Penelitian ini terdiri dari 5 sub variabel yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Selanjutnya data yang diperoleh dan disajikan sebagai berikut.

Berdasarkan data karakteristik responden kategori jenis kelamin,

diperoleh data jenis kelamin laki-laki sebanyak 33% dan perempuan sebanyak 67%. Pasien yang bersedia menjadi responden sebagian besar adalah perempuan.

Berdasarkan data karakteristik responden kategori pendidikan, diperoleh data pendidikan tidak tamat SD dengan persentase 2%, SD dengan persentase 29%, SMP dengan persentase 19% , SMA dengan persentase 39% dan perguruan tinggi dengan persentase 11%. Pada data yang diperoleh di mana kategori pendidikan dengan persentase yang paling tertinggi adalah SMA dengan persentase 39% dan yang paling terendah adalah tidak tamat SD dengan persentase 2%.

Berdasarkan data karakteristik responden kategori usia , diperoleh data usia 17-25 tahun dengan persentase 10%, 26-45 tahun dengan persentase 29%, 46-55 tahun dengan persentase 33% dan > 55 tahun dengan persentase 28%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan usia paling banyak adalah 46-55 tahun dan yang terendah adalah 17-25 tahun.

Berdasarkan data karakteristik responden kategori pekerjaan, diperoleh

data pekerjaan mahasiswa dengan persentase 29%, ibu rumah tangga dengan persentase 45%, PNS dengan persentase 4%, pegawai swasta dengan persentase 13% dan tidak bekerja dengan persentase 9%.

Berdasarkan tabel 4.4 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (71,33%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Puskesmas Arjuno Kota Malang sesuai dengan kemampuan petugas farmasi informasi waktu penyampaian sesuai dengan janji keakuratan penanganan (Supranto, 2001). Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (71,33%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi jelas dalam memberikan informasi obat.

Berdasarkan tabel 4.5 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (69,66%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi ketanggapan mencerminkan

bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas farmasi di Puskesmas Arjuno Kota Malang sesuai kemampuan petugas farmasi dalam membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat (Supranto, 2001). Hal ini sesuai dengan jumlah persentase (69,66%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi yang tanggap terhadap pasien dan cepat dalam pelayanan obat.

Berdasarkan tabel 4.6 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (67,5%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi jaminan mencerminkan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Arjuno Kota Malang sesuai dengan kemampuan petugas farmasi memberikan kepercayaan dalam memberikan jaminan kepada konsumen (Supranto, 2001) hal ini sesuai dengan jumlah persentase (67,5%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi dalam memberikan kualitas obat secara baik (kelengkapan obat) yang terdapat di Puskesmas Arjuno kepada konsumen.

Berdasarkan tabel 4.7 tingkat

kepuasan berdasarkan dimensi empati dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (68,16%) banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi empati mencerminkan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Arjuno Kota Malang sesuai dengan kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada konsumen, tulus dan bersifat pribadi, pemahaman akan kebutuhan konsumen (Supranto, 2001) hal ini sesuai dengan jumlah persentase (68,16%) responden yang merasa puas dengan keramahan petugas farmasi.

Berdasarkan tabel 4.8 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi penampilan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (66,66%) banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi penampilan. Mencerminkan responden yang merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan brosur, poster sebagai informasi obat/Kesehatan yang terdapat di Puskesmas Arjuno hal ini sesuai dengan pendapat (Supranto, 2001) kondisi sarana dan fasilitas sarana yang baik mendukung jenis jasa yang diberikan dan merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan

ruang tunggu dan ketersediaan brosur, poster sebagai informasi obat/Kesehatan yang terdapat di Puskesmas Arjuno.

Berdasarkan tabel 4.9 tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dari 100 responden setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap sub variabel maka hasil tingkat kepuasan berdasarkan jawaban responden yaitu sebesar (68,56%) dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas dengan demikian pasien telah merasakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang. Menurut Surahman dan Husen (2011) Pelayanan Kefarmasian saat ini dituntut untuk berubah orientasi dari *product* dan *drug oriented* menjadi *patient oriented*, hal ini diakibatkan tuntutan pasien dan masyarakat semakin beragam terhadap mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma baru yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien agar pasien merasakan pelayanan yang terbaik sehingga pasien akan merasakan puas terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.10 deskripsi kepuasan berdasarkan kategori responden dari masing-masing dimensi

diketahui mayoritas pasien merasakan puas akan tetapi masih terdapat beberapa pasien yang merasakan tidak puas dengan persentase (6%) di dimensi ketanggapan terkait kecepatan obat menurut peneliti yang dilakukan Monika, (2015) dimensi ketanggapan memiliki angka harapan yang tinggi dan memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan pasien.

Dari semua karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 67 orang dengan persentase (67%) dengan rentang usia terbanyak pada usia 46-55 sebanyak 33 orang dengan persentase (33%), dan untuk tingkat pendidikan terbanyak pada tingkat SMA sejumlah 39 orang (39%) dengan jenis pekerjaan sebagian besar pegawai swasta 45 orang (45%) dan ibu rumah tangga 13 orang (13%). Diasumsikan peneliti hal ini sejalan dengan pendapat (Fitri, et, all 2013) pola pikir perempuan lebih kompleks, perempuan khususnya ibu rumah tangga lebih memperhatikan Kesehatan diri dan keluarganya sehingga pasien yang berkunjung ke Puskesmas sebagian besar adalah ibu rumah tangga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang secara keseluruhan sebesar 68,66% termasuk kategori Cukup puas, pada Dimensi Keandalan yaitu sebesar 71,33% termasuk kategori cukup puas, Dimensi Ketanggapan yaitu sebesar 69,66% termasuk kategori cukup puas. Dimensi Jaminan yaitu sebesar 67,5% termasuk kategori cukup puas. Dimensi Empati yaitu sebesar 68,16% termasuk kategori cukup puas dan yang terakhir Dimensi Bukti fisik/Penampilan yaitu sebesar 66,66% termasuk kategori cukup puas.

SARAN

Adanya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Arjuno Kota Malang, maka saran pada penelitian ini adalah :

1. Memperhatikan kualitas yang sudah baik tetap

dipertahankan dan yang masih kurang diperbaiki

2. Meningkatkan fasilitas di ruang tunggu obat seperti tempat duduk dan kebersihan di ruang tunggu agar pasien nyaman saat menunggu obat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada kualitas obat dan kualitas obat yang diberikan ke pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI. 2009b. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Departemen Kesehatan Indonesia. Jakarta.

Kemenkes RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian No 73 tahun 2016

tentang standar
pelayanan
kefarmasia
apotek. Jakarta.
departemen
kesehatan
republik
Indonesia

Kotler. 2005. *Teori kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.* Jakarta

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi).* PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.* 2014

Permenkes, 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit.* Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Sujoko dan Djazuly. 2015. *Tentang resep non racikan*