

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA**

### ***Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya***

**\*Nurul Chusna, Titra Fetriana, & Rabiatul Adawiyah**

*Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia*

\*e-mail: nurul.chusna@umpalangkaraya.ac.id

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pahandut Palangka Raya. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1569 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 94 orang responden yaitu pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang langsung dibagikan kepada 94 orang responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah persentase dan format jawaban skala likert. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis pelayanan didapatkan data skor 208 yang terletak pada daerah "sangat puas" pada jenis pelayanan ketanggapan tenaga farmasi terhadap pasien, pada jenis pelayanan keramahan tenaga farmasi didapatkan data skor 206 terletak daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat didapatkan data skor 212 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kecepatan pelayanan obat didapatkan data skor 199 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kelengkapan obat dan alat kesehatan didapatkan data skor 200 terletak pada daerah "sangat puas", pada jenis pelayanan kenyamanan ruang tunggu didapatkan data skor 198 terletak pada daerah "sangat puas", dan pada jenis pelayanan ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan didapatkan data skor 206 terletak pada daerah "sangat puas". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Pahandut

#### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pahandut Palangka Raya Community Health Center. This research method is descriptive. The population in this study amounted to 1569 people. The sample in this study were 94 respondents, namely outpatients who received pharmacy services at the Pahandut Palangka Raya Community Health Center. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. Data collection is done through questionnaires that are directly distributed to 94 respondents. The data analysis used in this study is the percentage and Likert scale answer format. The results of the study of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the type of service obtained a score of 208 data located in the "very satisfied" area on the type of pharmacy staff responsiveness to patients, in the type of hospitality services pharmacy staff obtained a score of 206 data located "very satisfied", the types of clarity of pharmacy services in providing drug information obtained a score of 212 data located in "very satisfied" areas, in the type of drug service speed the score data 199 were found in "very satisfied" areas, in the types of medical services and medical devices the score data was obtained 200 lies in the "very satisfied" area, in the type of waiting room comfort service the 198 score data is located in the "very satisfied" area, and on the type of service the availability of brochures, leaflets, posters, as well as drug / health information is obtained score data 206 lies in the "very satisfied" area. The results of this study indicate that most patients were very satisfied with the pharmaceutical services provided by the Pahandut Community Health Center in Palangka Raya City.*

Keywords: Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Pahandut Community Health Center

#### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin *et al.*, 2010). Supaya dapat mencapai keberhasilan pelaksanaan Standar

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ini diperlukan komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2016).

Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Suryawati *et al.*, 2006). Ada beberapa macam konsep pengukuran kepuasan pasien seperti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasi dan ketidakpuasan pasien. Melalui Penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Az-zahroh, 2017).

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Pahandut pada bulan Oktober sebanyak 1472 yang kemudian mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien pada bulan November sebanyak 1655 pasien. Adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien ini, merupakan salah satu indikator pelayanan kefarmasian yang dapat diukur dengan kepuasan. Hal ini membuat peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, yang sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Pahandut. Sehingga membuat peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian ini bersifat menggambarkan, tidak ada analisis yang spesifik untuk pengolahan data (Sani, 2016). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik tersebut adalah pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti (Sani, 2016). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan usia 17 Tahun sampai dengan usia 65 Tahun yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini populasi didapatkan sebanyak 1569 pasien, dengan responden yang diambil berdasarkan

perhitungan rumus solvin yaitu 94 responden. Responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.

Dari data demografi data responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan bahwa jumlah responden Laki-laki 32 orang atau sebanyak 34,05%, pada perempuan didapatkan jumlah responden 62 orang atau 65,95%. Dapat dilihat yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya adalah responden perempuan. Berdasarkan hasil yang didapat, diketahui bahwa ada perbandingan jumlah responden laki – laki dan perempuan yang lumayan besar pada responden pria frekuensi berkunjungnya lebih sedikit dibandingkan dengan responden wanita. Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu produk/jasa pelayanan, karena jenis kelamin juga dapat mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu hal (Romadhon, 2017).

Dari data demografi responden berdasarkan umur didapatkan bahwa responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut adalah responden berumur 26-35 Tahun yaitu sebesar 30,85%, responden berumur 36-45 Tahun adalah sebesar 25,53%, responden berumur 17-25 Tahun adalah sebesar 17,02%, responden berumur 46-55 Tahun adalah sebesar 13,82% dan jumlah kunjungan paling sedikit adalah responden berumur 56-65 Tahun adalah sebesar 6,38%, dan umur > 65 Tahun adalah sebesar 6,38%. Usia merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan kepuasan konsumen atau kepuasan pasien, karena berdasarkan usia kita dapat menentukan penilaian atau persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan (Oroh *et al.*, 2014).

Dari data demografi responden berdasarkan pendidikan pasien dapat dilihat bahwa responden yang tamat SD sebesar 27,65%, responden yang tamat SMP sebesar 30,85%, responden yang tamat SMA sebesar 27,65%, responden yang tamat SMK sebesar 3,19%, responden yang tamat D2 sebesar 2,12%, responden yang tamat S1 sebesar 7,44 %, dan responden yang tamat S2 sebesar 1,06%. Berdasarkan hasil yang didapat jumlah responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut adalah responden yang tamat SMP dan jumlah responden yang paling sedikit mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut adalah responden yang tamat S2. Persepsi seseorang terhadap suatu hal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan

minat seseorang dimana diharapkan mampu memberikan penilaian secara subjektif (Suraya *et al.*, 2015).

Dari data demografi responden berdasarkan pekerjaan didapatkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut adalah responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebesar 40,42%, serta swasta yaitu sebesar 40,42%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta serta lain-lain sebesar 5,31%, responden yang bekerja sebagai PNS serta Pensiunan PNS sebesar 2,12%, dan jumlah kunjungan paling sedikit adalah responden yang bekerja honor serta guru sebesar 1,06%, responden pelajar serta mahasiswa yaitu sebesar 1,06%. Pekerjaan merupakan salah satu hal yang paling erat kaitannya dengan pendapat seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang (Yuliati, 2011).

**Tabel 1.** Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya

No	Jenis Pelayanan	Data Skor	Keterangan
1	Ketanggapan Tenaga Farmasi terhadap Pasien	208	Sangat Puas
2	Keramahan Tenaga Farmasi	206	Sangat Puas
3	Kejelasan Tenaga Farmasi memberikan Informasi Obat	212	Sangat Puas
4	Kecepatan Pelayanan Obat	199	Sangat Puas
5	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan	200	Sangat Puas
6	Kenyamanan Ruang Tunggu	198	Sangat Puas
7	Kebersihan Ruang Tunggu	210	Sangat Puas
8	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster, dan lain-lain sebagai Informasi Obat/ Kesehatan	206	Sangat Puas
Rata-rata		204,8	Sangat Puas

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai ketanggapan tenaga farmasi terhadap pasien didapatkan data hasil skor 208. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Hal ini dapat terjadi karena keinginan tenaga farmasi dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan farmasi serta berkaitan dengan sikap untuk dapat meluangkan waktu dalam menanggapi permintaan pasien serta memberikan solusi terhadap masalah pasien tersebut sehingga apa keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga farmasi tersebut. Meskipun ada 1 orang pasien yang menjawab tidak puas. Berdasarkan saran dari pasien hal ini terjadi disebabkan karena pasien tersebut merasa masih

kurang atas pelayanan kefarmasian dalam ketanggapan petugas farmasi tersebut. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan berdasarkan skala likert. Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai keramahan tenaga farmasi didapatkan data hasil skor 206. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Dan pasien merasa nyaman atas keramahan tenaga farmasi karena sesuai dengan harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan baik dan tidak mengecewakan. Meskipun 4 orang pasien ada yang mengatakan tidak puas hal itu disebabkan karena ketika mereka bertanya kepada petugas farmasi petugas tidak menjawab dengan ramah. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan berdasarkan skala likert.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat didapatkan data hasil skor 212. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat, sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik dan sesuai dengan harapan setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Meskipun ada 1 orang yang menjawab tidak puas. Hal ini bisa terjadi karena apa yang dirasakan pasien tersebut masih kurang iya dapatkan mengenai kejelasan tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat sehingga menjadi tidak puas.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai kecepatan pelayanan obat didapatkan data hasil skor 199. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap kecepatan pelayanan obat yang dilakukan oleh petugas farmasi. Sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik dan hal ini sesuai dengan harapan setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Meskipun 4 orang pasien ada yang mengatakan tidak puas hal itu disebabkan karena adanya keluhan pasien ketika menunggu petugas farmasi dalam memberikan kecepatan pelayanan obat.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai kelengkapan obat dan alat kesehatan didapatkan data hasil skor 200. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap kelengkapan obat dan alat kesehatan yang diberikan oleh petugas farmasi sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik dengan tidak mencari obat ataupun alat kesehatan di Apotek lain, dan hal ini juga sesuai dengan harapan setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Meskipun ada 1 orang yang menjawab tidak puas. Berdasarkan saran dari pasien, ketidakpuasan pasien disebabkan karena pasien tersebut merasa kelengkapan obat dan alat kesehatan masih kurang.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai kenyamanan ruang tunggu didapatkan data hasil skor 198. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap kenyamanan ruang tunggu atas pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, sehingga pasien merasa nyaman dengan mendapatkan pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan harapan pasien tersebut. Meskipun 4 orang pasien ada yang mengatakan tidak puas hal itu disebabkan karena adanya keluhan pasien mengenai kenyamanan ruang tunggu hal ini terjadi karena banyaknya antrian menunggu sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan pasien.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai kebersihan ruang tunggu didapatkan data hasil skor 210. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap Kebersihan Ruang Tunggu yang diberikan oleh petugas farmasi sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik hal tersebut dilihat dari tidak adanya keluhan mengenai pelayanan tersebut.

Gambaran persepsi pasien rawat jalan mengenai ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat / kesehatan didapatkan data hasil skor 206. Dari data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas terhadap ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan. Meskipun 4 orang pasien ada yang mengatakan tidak puas hal itu disebabkan karena adanya keluhan pasien mengenai ketersediaan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan masih kurang lengkap sehingga sebagian pasien merasa masih tidak puas.

Dari kedelapan jenis pelayanan tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil skor rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 204,8 yang artinya responden merasa sangat puas terhadap pelayanan farmasi yang diteliti. Hal ini dikarenakan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Pahandut kota Palangka Raya sebanding dengan harapan pasien, sehingga pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien yang baik akan memicu adanya loyalitas pasien yang berkunjung, sedangkan jika tingkat ketidakpuasan pasien lebih banyak maka akan mempengaruhi penurunan jumlah pengunjung di puskesmas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya didapatkan jumlah data skor rata-rata sebesar 204,8 yang terletak pada daerah “sangat puas”. Hal

ini dikarenakan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya sebanding dengan harapan pasien, sehingga pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, T.N. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*. 12(2):99-111.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S.D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 1(1):22-26.
- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. 2(2):31.
- Romadhon, G. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang memengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. 2(3):1-16.
- Sani, F.K. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suraya, H.N., Romus, I., Suyanto. 2015. Pengaruh Penyuluhan terhadap Pengetahuan dan Sikap Ibu PKK tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri. *JOM FK*. 2(2):1-15.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 9(4):177-184.
- Yuliati, U. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pembelian Makanan Jajan Tradisional di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 1(1):7-20.