

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

Nur Radiah^{1*}, Zahratal Ain¹, dan Nur Oktaviani¹

¹Jurusan Ilmu Farmasi, Universitas Nahdlatul wathan, Mataram, Indonesia

*Email : radiahmantika@gmail.com

Abstrak: Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dengan melihat dimensi kualitas pelayanan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian diantaranya kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang berobat ke Puskesmas. Sampel yang digunakan adalah 95 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel secara accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas dengan nilai rata-rata persentase yaitu 84,83% dengan kategori puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Puskesmas

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama Servqual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Apriyani & Sunarti, 2017). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Mutu pelayanan kefarmasian adalah menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata 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 (Permenkes, 2016).

2. Metode Penelitian

Desain Penelitian Menggunakan metode *deskriptif* adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas

Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Puskesmas sejumlah 1.026 pasien.

Sampel Sampel penelitian sebanyak 95 pasien dengan tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yang memenuhi kriteria inklusi.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Responden (n)	Persentase (%)
Laki-laki	46	48
Perempuan	49	52
Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel di atas yaitu dari 95 responden di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 orang (52%) sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (48%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan umur

Kategori	Responden (n)	Persentase (%)
12 – 25 tahun	5	5
26 – 45 tahun	46	49
46 – 60 tahun	44	46
Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 95 responden, pasien yang berumur 12 – 25 tahun sebanyak 5 orang (5%), pasien yang berumur 26 – 45 tahun sebanyak 46 orang (49%), sedangkan yang berumur 46 – 60 tahun sebanyak 44 orang (46%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Responden (n)	Persentase (%)
PNS	7	7
Petani	22	24
Wiraswasta	14	15
Buruh	20	21
Pelajar dan mahasiswa	3	3
Pedagang	8	8
Lainnya	21	22
Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 95 responden, di dominasi oleh pekerjaan petani sebanyak 22 orang (24%) sedangkan yang paling sedikit yaitu pelajar & mahasiswa sebanyak 3 orang (3%).

Tabel 4. Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kecepatan pelayanan obat	420	475	88,42	Sangat puas
Penyampaian informasi obat yang diberikan petugas apotek dengan jelas dan mudah dimengerti	396	475	83,36	Puas
Jumlah	816	950	85,89	Sangat puas

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan tanggapan pasien terhadap kesediaan para petugas apotek membantu pasien dan memberikan pelayanan secara tanggap.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 85,89%.

Tabel 5. Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Keramahan petugas apotek	404	475	85,05	Sangat Puas
Pengetahuan petugas informasi obat	394	475	82,94	Puas
Petugas memberikan kesempatan kepada pasien bertanya	431	475	90,73	Sangat Puas
Jumlah	1.229	1.425	86,24	Sangat Puas

Jaminan (*assurance*) merupakan tanggapan pasien terhadap pengetahuan petugas apotek sehingga pasien dapat merasa yakin jika berobat. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 86,24%.

Tabel 6. Analisis Data Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Perhatian yang diberikan petugas apotek	368	475	77,47	Puas
Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pilih- pilih	384	475	80,84	Puas
Petugas memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi	392	475	82,52	Puas
Jumlah	1.144	1.425	80,27	Puas

Empati (*empathy*) merupakan tanggapan pasien terhadap perhatian yang diberikan secara personal yang diberikan petugas apotek kepada pasien. Berdasarkan tabel di atas tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati masuk dalam kategori puas dengan persentase kepuasan 80,27%.

Tabel 7. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Ruangan dalam keadaan bersih	412	475	86,73	Sangat Puas
Jumlah tempat duduk diruang tunggu mencukupi	388	475	81,68	Puas
Petugas berpenampilan bersih dan rapi	456	475	96	Sangat Puas
Kelengkapan obat	391	475	82,31	Puas
Jumlah	1.647	1.900	86,68	Sangat Puas

Bukti langsung (*tangible*) merupakan tanggapan pasien terhadap fasilitas fisik yang ada, seperti ruang tunggu, jumlah tempat duduk serta kelengkapan obat. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase kepuasan 86,68%. Dari pertanyaan ruang tunggu dalam keadaan bersih termasuk kategori sangat puas dengan persentase 86,73%. Pada pertanyaan jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi termasuk dalam kategori puas dengan persentase 81,68%. Dari pertanyaan petugas berpenampilan bersih dan rapi masuk dalam kategori sangat puas dengan persentase 96% dan pertanyaan yang terakhir yaitu tentang kelengkapan obat masuk dalam kategori puas dengan persentase 82,31%.

Tabel 8. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Dimensi	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kehandalan (<i>reliability</i>)	1.208	1.425	84,77	Puas
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	816	950	85,89	Sangat Puas
Jaminan (<i>assurance</i>)	1.229	1.425	86,24	Sangat Puas
Empati (<i>empathy</i>)	1.144	1.425	80,27	Puas
Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1.647	1.900	86,68	Sangat Puas
Jumlah	6.044	7.125	84,77	Puas

Berdasarkan tabel di atas, Menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan antara lain kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*). Dari ke 5 dimensi kepuasan tersebut dapat dikategorikan puas dengan nilai rata-rata persentase 84,77.

4. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas berdasarkan 5 dimensi yaitu puas dengan nilai persentase 84,77%.

Daftar Pustaka

- Apriyani, D.A., dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Datuan, dkk., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*, JKMM (online) 3(1), hal. 291-300.
- Einurkhayatun, dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*.
- Kementrian Kesehatan. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Pribadi, dkk., 2016, *Penetapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Magelang*, *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, Vol. II, No. 1, September 2016.
- Murni, N., Asriwati, & Nur'aini. (2017). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. 4(1), 9- 15 Penerbit: Ghalia Indonesia
- Sanah, Nor (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. *eJournal Ilmu Pemerintahan- Vol.05/N0.1, 1-10*