

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MADUREJO DAN PUSKESMAS MENDAWAI KECAMATAN ARUT SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Muhammad Hafizh A.P¹, Yogie Irawan², Ahmad Irawan³
^{1,2,3}*STIKES Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun*
Email: stikesbcm15@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diperkirakan dan kinerja yang diharapkan. Maka dari itu tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan berkaitan pada kualitas jasa yang mereka dapat. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian bersifat deskriptif, teknik pengambilan sampel teknik purposive sampling. Sampel penelitian sebanyak 186 responden dari Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai. Pengambilan data dilakukan melalui pengisian kuesioner yang telah di uji validitas dan realibilitasnya serta waktu tunggu yang dilakukan dengan menggunakan stopwatch. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan persentase rata – rata secara keseluruhan sebesar (94,90%) pada Puskesmas Madurejo dan (95,63) Pada Puskesmas Mendawai dengan kategori kepuasan adalah sangat puas. Hasil penelitian tentang waktu tunggu pelayanan resep memiliki rata – rata waktu tunggu resep racikan 10 menit pada kedua Puskesmas, sedangkan waktu tunggu resep obat non racikan adalah 3 menit Puskesmas Madurejo dan 5 Menit Puskesmas Mendawai. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Waktu Tunggu, Kefarmasian, Deskriptif.

ABSTRACT

Satisfaction is a person's feelings that arise after comparing the expected performance and the expected performance. Therefore, the level of satisfaction obtained by customers is related to the quality of service they get. The research objective was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Madurejo and Mendawai Public Health Center Arut Selatan Kotawaringin Barat District. This study used descriptive research design, the sampling technique was purposive sampling. The research sample was 186 respondents from Madurejo

and Mendawai Public Health Care. The data was collected by filling out a questionnaire that had been tested for its validity and reliability as well as the waiting time which was carried out using a stopwatch. The results showed that the overall average percentage level of satisfaction was (94.90%) at Madurejo and (95.63) at Mendawai Public Health Center with the satisfaction category was very satisfied. The results of the study on the waiting time for prescription services had an average waiting time for prescription concoctions of 10 minutes at both, while the waiting time for prescription non-concocted drugs was 3 minutes at Madurejo and 5 minutes at Mendawai Public Health Center. Based on the results of the study, it was found that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Madurejo and Mendawai Public Health Center was in the very satisfied category.

Keywords: Satisfaction Level, Waiting Time, Pharmacy, Descriptive.

PENDAHULUAN

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Melihat Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *Service Quality* serta gambaran waktu tunggu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan. Bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Service Quality* serta sesuai resep (Yuliani dan Victoria, 2019).

METODE PENELITIAN

Data Penelitian ini diperoleh dari Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai Arut Selatan Kotawaringin Barat berdasarkan kriteria tertentu yang digunakan diambil menggunakan teknik

gambaran waktu tunggu Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas (Kotler, 2016). Waktu tunggu pelayanan resep adalah total waktu pelayanan resep obat di layanan kesehatan seperti puskesmas mencakup dari pasien memberikan resep pada apotek, skrining resep, penyiapan obat, peracikan obat, pemberian etiket sampai dengan petugas apotek menyerahkan obat

purposive sampling, pengumpulan data tingkat kepuasan menggunakan kuesioner dan waktu tunggu pelayanan resep menggunakan stopwatch, Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase serta

analisis data waktu tunggu menggunakan persentase rata-rata pelayanan resep untuk melihat perbedaan waktu tunggu antara obat jadi dan obat racik serta melihat waktu perbedaan anatara dua Puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh secara keseluruhan 186 responden dari Puskesmas Madurejo dan Puskesmas

Mendawai. Penelitian ini mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pasien mengacu pada lima dimensi *Service Quality*, secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat, responden menunjukkan kepuasannya pada pelayanan kefarmasian.

Tabel 1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Jenis Pertanyaan	Madurejo		Mendawai		Kriteria
		n	%	N	%	
1	Kecepatan Pelayanan Obat	439	93,40	421	91,52	Sangat Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	425	90,43	424	92,17	Sangat Puas
3	Petugas Apotek melayani dengan ramah dan tersenyum	428	91,06	425	92,39	Sangat Puas
4	Petugas selalu siap membantu	433	92,13	439	95,43	Sangat Puas
	Rata – Rata	431	91,76	427,3	92,88	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1. terlihat bahwa rata-rata persentase terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* adalah (91,76%) pada Puskesmas Madurejo dengan 94 responden dan (92,88%) pada Puskesmas Mendawai dengan 92 responden. Hasil dari jawaban responden sesuai dengan pelayanan

yang diberikan terhadap responden berdasarkan kecepatan pelayanan obat, ketersediaan obat dan petugas memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien termasuk dalam kategori sangat puas di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai.

Tabel 2. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai

No	Jenis Pertanyaan	Madurejo		Mendawai		Kriteria
		n	%	n	%	
1	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	441	93,83	445	96,74	Sangat Puas
2	Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien	451	95,96	445	96,74	Sangat Puas

3	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Apotek dengan pasien	454	96,60	447	97,17	Sangat Puas
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	453	96,38	451	98,04	Sangat Puas
Rata – Rata		449,8	95,69	447	97,17	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2. terlihat bahwa rata- rata persentase terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* adalah (95,69%) pada Puskesmas Madurejo dengan 94 responden dan (97,17%)

pada Puskesmas Mendawai dengan 92 responden. Dapat diambil kesimpulan pelayanan kefarmasian di Puskemas Madurejo dan Puskesmas Mendawai berdasarkan dimensi *Responsiveness* dari persepsi pasien adalah sangat memuaskan.

Tabel 3. Dimensi Jaminan (*Assurance*) Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai

No	Jenis Pertanyaan	Madurejo		Mendawai		Kriteria
		n	%	n	%	
1	Petugas Apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	441	93,83	455	98,91	Sangat Puas
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	439	93,40	444	96,52	Sangat Puas
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	450	95,74	442	96,09	Sangat Puas
Rata – Rata		443,3	94,33	447	97,17	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3. terlihat bahwa rata- rata persentase terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* adalah (94,33%) pada Puskesmas Madurejo dengan 94 responden dan (97,17%) pada Puskesmas Mendawai dengan 92

responden. Dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai memberikan pelayanan dimensi jaminan yang sangat memuaskan kepada pasien.

Tabel 4. Dimensi Empati (*Emphaty*) Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai

No	Jenis Pertanyaan	Madurejo		Mendawai		Kriteria
		n	%	n	%	
1	Petugas Apotek memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	456	97,02	450	97,83	Sangat Puas
2	Petugas Apotek memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social	454	96,60	452	98,26	Sangat Puas

3	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	452	96,17	445	96,74	Sangat Puas
Rata – Rata		454	96,61	449	97,61	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4. terlihat bahwa rata- rata persentase terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Emphaty* adalah (96,61%) pada Puskesmas Madurejo dengan 94 responden dan (97,61%) pada

Puskesmas Mendawai dengan 92 responden. Dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai berdasarkan dimensi empati masuk kedalam kategori sangat puas.

Tabel 5. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Puskesmas Madurejo

No	Jenis Pertanyaan	Madurejo		Mendawai		Kriteria Madurejo	Kriteria Mendawai
		n	%	n	%		
1	Apotek terlihat bersih dan rapi	410	87,23	422	91,74	Sangat Puas	Sangat Puas
2	Kenyamanan ruang tunggu	382	81,28	421	91,52	Puas	Sangat Puas
3	Penataan eksterior dan interior ruangan	407	86,6	425	92,39	Sangat Puas	Sangat Puas
4	Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi	452	96,17	449	97,61	Sangat Puas	Sangat Puas
Rata – Rata		412,8	87,82	429	93,32	Sangat Puas	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5. terlihat bahwa rata- rata persentase terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible* adalah (87,82%) pada Puskesmas Madurejo dengan 94 responden dan (93,32%) pada Puskesmas Mendawai dengan 92

responden. Kedua Puskesmas yaitu Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai nilai persentase menunjukkan responden merasakan pelayanan kefarmasian di puskesmas sangat memuaskan.

Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Dari hasil pengumpulan data diperoleh jumlah sebanyak 186 resep yang terdiri dari obat jadi dan resep obat racik.

Dari 186 resep, Obat non racikan berjumlah 94,1%(175 resep), sedangkan obat racik berjumlah 5,9%(11 resep).

Tabel 6. Rata – rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Puskesmas Mendawai Bulan Maret – April 2020

Puskesmas	Jenis Resep	Jumlah Resep	Jumlah Waktu Tunggu	Rata – Rata Waktu Tunggu (Menit)	
				Dari Hasil	Standar

			(Menit)	Penelitian	Pelayanan Minimal
Madurejo	Racikan	7	74	10	≤ 60 Menit
	Non Racikan	87	259,2	3	≤ 30 Menit
Mendawai	Racikan	4	43	10	≤ 60 Menit
	Non Racikan	88	483	5	≤ 30 Menit

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.17 Apabila dilihat dari standar pelayanan minimal untuk rata – rata obat Non racikan dan obat racikan yang dalam Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal yaitu untuk resep racikan ≤ 60 Menit dan resep obat non racikan ≤ 30 Menit. Analisis selanjutnya adalah membandingkan waktu tunggu obat racikan dan non racikan antara 2 Puskesmas. Terdapat perbedaan waktu tunggu pelayanan resep untuk obat jadi di Puskesmas Madurejo dan Puskesmas Mendawai. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan di Pusekesmas Madurejo memiliki rata-rata pengerjaan selama 3 menit dan

Puskesmas Mendawai memiliki rata – rata pengerjaan resep 5 menit. Untuk pengerjaan obat racikan di kedua Puseksmas memiliki rata – rata waktu pengerjaan yang sama yaitu 10 menit.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Faktor pertama adalah jumlah petugas pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Faktor Kedua, Jumlah obat yang diracik pada obat racikan serta banyak tidaknya resep yang masuk mempengaruhi waktu tunggu pelayanan resep. Ketiga adalah sarana dan prasarana termasuk penggunaan teknologi komputer dalam pelayanan resep.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari 94 responden pada Puskesmas Madurejo dan 92 responden pada Puskesmas Mendawai persentase tertinggi yang didapat setiap Puskesmas adalah dimensi Emphaty dengan nilai (98,72%) pada Puskesmas Madurejo dan (97,61) pada Puskesmas Mendawai.

Nilai terendah pada Puskesmas Madurejo terdapat pada dimensi Bukti Langsung (Tangible) dengan nilai (89,79%) dan nilai terendah pada Puskesmas Mendawai adalah dimensi Keandalan(*Reliability*) dengan nilai (92,88%). Persentase terendah pada kedua puskesmas ini diatas 85% yang artinya tingkat kepuasan pasien tersebut sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip and Kevin Lane
Keller, 2016. *Marketing Managemen*,
15 th Pearson Education, inc,

Kementrian Kesehatan RI
Badan Litbangkes. 2016. *Memelihara
Kesehatan Kehamilan* : Jakarta

Yuliani Ni Nyoman, Letde
Victoria. 2018. *Analisis Waktu Tunggu
Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir
Panjang Kota Kupang Bulan April
Tahun 2018* : Jurnal Inovasi
Kebijakan.