

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS PEKAUMAN BANJARMASIN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN

(The Level of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care  
at Puskesmas Pekauman Banjarmasin)

(Submitted : 6 Maret 2018 , Accepted : 31 Maret 2018)

Erna Prihandiwati<sup>1</sup>, Muhammad Muhajir<sup>1</sup>, Riza Alfian<sup>1</sup>, Rina Feteriyani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin

<sup>2</sup>Puskesmas Pekauman Banjarmasin

Email : [ernaprihandiwati1@gmail.com](mailto:ernaprihandiwati1@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan karena termasuk dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta menyembuhkan penyakit. Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraannya bagi tenaga kefarmasian. Terpenuhinya standar tersebut diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang terangkum dalam kepuasan pasien pada saat menerima pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian. Penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif. Metode pengumpulan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel 372 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Responden penelitian ini merupakan pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang menerima pelayanan kefarmasian. Pengumpulan data dilakukan pada periode 25 April – 13 Mei 2016 dengan menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang mendapatkan pelayanan kefarmasian secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 68,03% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan berdasarkan indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian*

## ABSTRACT

*Pharmacy services is one important element in the pharmaceutical services as required in the majority of health efforts to eliminate the symptoms of an illness, prevent disease, and to cure diseases. Standards of Pharmaceutical Services is a benchmark used as a guideline for pharmacy workers in organizing pharmaceutical services. Compliance to the standards in the pharmaceutical services are expected to meet the expectations of patients, it is summary as the patients satisfaction on pharmaceutical care. The aim this study was to identify the patient satisfaction level on pharmacy services in Puskesmas Pekauman Banjarmasin. This research is descriptive research method consecutive sampling with a sample of 372 respondents who meet the inclusion and exclusion criteria, respondents present study is patients who receive pharmacy services at health centers Pekauman Banjarmasin. Data collection took place April 25 - May 13, 2016 using a questionnaire. The results of the study patient satisfaction level to pharmacy services at health centers showed Pekauman Banjarmasin in keseluruhan value-average patient satisfaction rate is 68.03% which means the patients are satisfied with the pharmaceutical services provided.*

**Keyword:** *the satisfaction level, pharmaceutical care*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sulistiyorini, 2009). Pelayanan kefarmasian adalah wujud dari asuhan kefarmasian yang bertujuan untuk menjaga mutu sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi yang dijalani oleh pasien dalam pengobatan.

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk mendukung tiga fungsi pokok pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan kesehatan individu dan pelayanan kesehatan kelompok masyarakat. Pelayanan Kefarmasian bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menuntaskan masalah terkait obat dan masalah kesehatan pada umumnya. Paradigma pelayanan kefarmasian telah berubah dari orientasi produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan berdasar kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) dalam standar pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2014).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah merupakan pedoman dan indikator bagi tenaga kefarmasian dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Penyelenggaraan tersebut di Puskesmas akan berlangsung optimal dan memiliki mutu yang baik apabila didukung oleh ketersediaan sumberdaya manusia, ketersediaan perbekalan kefarmasian yang cukup, dan standar operasional prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI, 2014).

Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang biasa direpresentasikan sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien digambarkan sebagai harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan

kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari Puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena itu berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa diterima berbeda dari persepsi pasien (Subekti, 2009).

Berdasarkan penelitian Isnaniah (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian pada tahun 2015 disebutkan bahwatingkat kepuasan pasien didominasi kategori puas dengan presentase 73,25%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di kategorikan menjadi 3 tingkat yaitu sangat puas, puas, dan tidak puas (Suprpto, 2011).

Puskesmas Pekauman adalah salah satu pusat pelayanan kesehatan primer yang ada di Kota Banjarmasin. Puskesmas tersebut menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. berdasarkan kepada Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas tersebut perlu diukur agar pelayanan yang diberikan senantiasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan cara memberikan kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian. Pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini sejumlah 372 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *consecutive sampling*. Pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini Kriteria inklusi sampel adalah pasien berusia  $\geq 20$  tahun, sehat mental, dan bersedia menjadi sampel penelitian. Kriteria eksklusi sampel penelitian adalah pasien buta huruf dan pasien yang baru pertama kali datang ke Puskesmas Pekauman

Banjarmasin untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner yang diambil dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian kemudian diberikan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 8 (delapan) butir pertanyaan yang meliputi 3 (tiga) butir soal *Tangibles*, 2 (dua) butir soal *Reliability*, 1 (satu) butir soal *Responsiveness*, 1 (satu) butir soal *Empathy*, dan 1 (satu) butir soal *Assurance* dengan hasil skor sangat puas 3 (tiga) poin, puas 2 (dua) poin, tidak puas 1 (satu) poin. Hasil ukur

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi	Pernyataan	Perolehan Skor						Total Skor	% Skor Terbesar
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas			
		F (%)	Skor	F (%)	Skor	F (%)	Skor		
<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan Apoteker	73 (19,63%)	219	299 (80,37%)	598	0	0	817	73,2
<i>Empathy</i>	Keramahan Apoteker	74 (19,9%)	222	298 (80,1%)	596	0	0	818	73,29
<i>Reliability</i>	Kejelasan Pemberikan Informasi Obat	39 (10,48%)	117	317 (85,21%)	634	16 (4,3%)	16	767	68,72
	Kelengkapan Obat	26 (6,98%)	78	312 (83,87%)	624	34 (9,13%)	34	737	66,03
<i>Assurance</i>	Kecepatan Pelayan Obat	23 (6,18%)	69	319 (85,75%)	638	30 (8,06%)	30	736	65,94
<i>Tangibles</i>	Kenyamanan Ruang Tunggu	16 (4,3%)	48	327 (87,9%)	654	29 (7,79%)	29	728	65,23
	Kebersihan Ruang Tunggu	14 (3,76%)	42	355 (95,43%)	710	3 (0,8%)	3	754	67,56
	Ketersediaan <i>leaflet</i> informasi kesehatan	10 (2,68%)	30	327 (87,9%)	654	35 (9,4%)	35	718	64,33
Jumlah								6075	544,3
Rata – rata								759,3	68,03

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* untuk pernyataan ketanggapan apoteker terhadap pasien, yang terbesar adalah menyatakan puas dengan skor 598 dengan

dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu Tidak Puas (<56%), Puas (56% - <76%), dan Sangat Puas (76%-100%) (Supranto, 2011). Data dianalisis tiap dimensi dengan cara skor yang terbesar dalam satu dimensi dibagi dengan total skor dimensi tersebut dan dikalikan 100%. Data hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk persentase.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dari 372 responden di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang menerima pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.

persentase 73,20% jika dikonversi berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* adalah puas. Jumlah responden yang menyatakan puas adalah 299 responden (80,37%). Tidak ada satu pun pasien yang

menyatakan tidak puas. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin pada dimensi *Responsiveness* sudah memenuhi harapan pasien.

*Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan membantu konsumen (pasien) menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dalam memberi pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian.

Pada dimensi *Empathy* pada pernyataan Keramahan Apoteker skor terbesar adalah yang menyatakan puas yaitu 596 dengan persentase 73,29 % dan jika di konversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien, maka pada dimensi *emphaty* tingkat kepuasan pasien pada kategori Puas. Jumlah responden yang menyatakan puas pada dimensi *Empathy* sebanyak 298 responden (80,1%). Tidak adanya pasien yang menyatakan tidak puas mencerminkan bahwa di Puskesmas Pekauman Banjarmasin, pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty* sudah memenuhi harapan pasien. *Empathy* merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik.

Dimensi *reliability* pada pernyataan Kejelasan Apoteker memberikan Informasi Obat didapatkan skor terbesar adalah 634 yang menyatakan puas dengan persentase 68,72 %, dengan jumlah responden 317 (85,21%). Pernyataan Kelengkapan Obat didapatkan skor 624 dengan persentase 66,03% untuk kategori puas dengan jumlah responden 312 (83,87%). Selanjutnya dirata-rata pada dua pernyataan diatas maka persentase skor rata-rata 67,37%, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* maka tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. Pada dimensi ini terdapat responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 16 responden (4,3%) untuk kejelasan memberikan informasi obat dan 34 responden (9,13%) untuk kelengkapan obat. *Reliability* (Kehandalan) adalah merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* sebagian besar pasien berada dalam kategori puas, namun ada juga pasien yang merasakanketidakpuasan disebabkan banyaknya pasien dalam waktu bersamaan, sehingga membuat para petugas

untuk memberikan penjelasan Informasi Obat berkurang. Sedangkan pasien memberikan pernyataan tidak puas pada pernyataan Kelengkapan Obat disebabkan kekosongan obat dan alat kesehatan di Gudang Farmasi Dinas Kesehatan Banjarmasin

Dimensi *assurance* dijabarkan pada pernyataan kecepatan pelayanan obat. Hasil penelitian pada dimensi *assurance* yang terbesar adalah menyatakan puas dengan skor 638 (65,94%), dengan jumlah responden 319 responden (85,75%). Hasil skor 65,94% jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* pada kategori Puas. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Pada pelayanan kefarmasian pengaplikasian dimensi *Assurance* adalah melakukan dispensing dengan cepat dan sesuai dengan kesukaran resep yang dikerjakan. Meskipun banyak pasien yang merasa puas pada pernyataan ini ada beberapa pasien yang menyatakan perasaan tidak puas pada dimensi *assurance* yaitu sebanyak 30 (8,06%) responden. Hasil penelitian pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas, namun ada juga pasien yang menyatakan rasa tidak puas disebabkan banyaknya pasien dalam waktu bersamaan, sehingga ada pasien yang merasa lebih dulu meletakkan resep namun pada saat penyerahan obat dia lebih lama menunggu dari orang yang sesudahnya.

Dimensi *tangibles* pada pernyataan kenyamanan ruang tunggu didapatkan skor terbesar adalah 654 dengan persentase 65,23 %, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas, dengan jumlah responden 327 responden (87,9%). Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 29 responden (7,79%). Pada pernyataan Kebersihan ruang tunggu didapatkan skor terbesar yaitu 710 dengan persentase 67,56 %, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien maka termasuk dalam kategori puas, dengan jumlah responden 355 responden (95,43%) dan jumlah responden yang menyatakan tidak puas adalah 3 responden (0,8%). Pernyataan ketersediaan brosur, *leaflet*, poster, dan lain - lain sebagai informasi obat/ kesehatan didapatkan skor 654 dengan persentase 64,33 %, jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk

dalam kategori Puas dengan jumlah responden 327 responden (87,9%) dan jumlah responden yang menyatakan tidak puas adalah 35 responden (9,4%). Hasil rata – rata skor dari 3 pernyataan didapatkan persentase 65,7%, sehingga pada dimensi *Tangibles* tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. *Tangibles* (bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dapat dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles*, tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas, namun ada juga pasien yang menyatakan rasa tidak puas disebabkan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu apotek, dan kurangnya Brosur, Leaflet, Poster informasi Obat/ Kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi yang ditampilkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa yang mendapat nilai tertinggi adalah kategori puas berjumlah 333 responden dengan persentase 89,51%. Tingkat kepuasan berikutnya adalah kategori sangat puas berjumlah 35 responden dengan persentase 9,41%. Terdapat 4 responden yang termasuk dalam kategori tidak puas dengan persentase 1,07%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa banyak pasien yang merasa puas pada pelayanan kefarmasian, karena apa yang diharapkan pasien telah sesuai dengan apa yang diharapkannya. Hanya ada beberapa pasien yang merasa kurang puas pada pelayanan kefarmasian yang mengindikasikan masih ada responden memiliki harapan yang lebih tinggi dari pelayanan yang diterimanya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan intervensi yang tepat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Tabel 2. Distribusi Respon berdasarkan Kategori Tingkat Kepuasan

Karakteristik Tingkat Kepuasan	Jumlah Sampel (N)	Persentase (%)
Sangat Puas	35	9,41
Puas	333	89,51
Tidak Puas	4	1,07

## KESIMPULAN

Berdasarkan data-data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori puas dengan persentase 68,03% berdasarkan indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani, W.D., 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, cit. Subekti, D., 2009, *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya*

*Tahun 2009*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Isnaniah, M., 2015, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin*, Karya Tulis Ilmiah, Banjarmasin.

Kementerian Kesehatan, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Machfoedz, I ., 2012 *Metode Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)*, Fitramaya, Yogyakarta.

Notoatmodjo, S, 2005, *Metode Penelitian Kesehatan*. Cetakan 3. Jakarta : Rineka Cipta.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. Berry L, 1991 *'Kefinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, cit. Subekti, D., 2009, *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat*

- Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pohan, I., 2006, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Puti, W.C., 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*, Skripsi, Universitas Widyatama, Bandung.
- Republik Indonesia, 2004, *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran*, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Subekti, D, 2009, *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sulistiyorini, E., 2009, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang*, *Karya Tulis Ilmiah*, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Malang.
- Suprpto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Umar, H., 1996, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta Business Research Center, Jakarta.
- Wawan, A & M., 2010, *Teori Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*, Nuha Medika, Yogyakarta.