

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioorejo Sunggal

Mayang Sari^{*1}, Tumpak Sitorus²

Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia,
Jl.Kapten Sumarsono no 107, Medan 21124, Indonesia

*Corresponding author : mayangsari@helvetia.ac.id

Article History:

Received: 10 April 2023

Revised: 28 April 2023

Accepted: 30 April 2023

Keywords: Kepuasan pasien,
Pelayanan Kefarmasian,
Puskesmas

Abstract: Apotek di Puskesmas sebagai sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk memperoleh obat. orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari drug oriented menjadi patient oriented yang berasaskan pada pharmaceutical care dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Mulioorejo Sunggal. Jenis penelitian digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mulioorejo Sunggal dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek Puskesmas Mulioorejo. Teknik pengambilan sampling dengan purposive sampling yaitu 91 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan secara deskriptif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati 80,66%, dimensi jaminan 78,61% pada dimensi ketanggapan 75,44%, dimensi kehandalan 75,22 dan dimensi bukti fisik 74,89%. Dan presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mulioorejo Sunggal secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori kepuasan adalah baik.

PENDAHULUAN

Pemerintah menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan pembekalan kesehatan terutama obat esensial (pasal 36 ayat 1) dalam Undang- Undang RI No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan pada bagian ke-3 Tentang Pembekalan Kesehatan. Pemerintah daerah berwenang merencanakan kebutuhan pembekalan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya (pasal 14 ayat 1) dan pada ayat ke-2 dikatakan bahwa kewenangan merencanakan kebutuhan pembekalan

kesehatan sebagaimana dimaksudkan ayat 1 tetap memperhatikan pengaturan dan pembinaan standar pelayanan yang berlakukan secara nasional (1).

Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan kefarmasian. Apotek dipuskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut peraturan Pemerintahan No.51 tahun 2009 merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang berasaskan pada *pharmaceuticalcare* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dahulunya hanya berfokus pada pengolahan obat diubah menjadi pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (2).

Pelayanan kefarmasian menurut peraturan Pemerintah RI No.51 tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek dipuskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawas seluruh kegiatan apotek. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem yang pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke *patient center*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah (3).

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *realibility* (kehandalan), *resposivensess* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di Puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkatkepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Almira Ristiza Da Costa (2012) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas didaerah Gianyar Bandung, menunjukkan bahwa untuk penilaian yang didasarkan pada standar pelayanan kefarmasian didapatkan bahwa dimensi *tangibels* diperoleh sebesar 85,35%, dimensi *reliability* diperoleh sebesar 88,10%, dimensi *assurance* diperoleh sebesar 85,91%, dimensi *emphaty* sebesar 80,98% dan pada dimensi *responsivenss* sebesar 78,46%, untuk rata-rata waktu pelayanan obat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM - Puskesmas Bidang Farmasi menurut Menkes RI nomor 129 tahun 2008, yaitu resep obat jadi kurang dari 30 menit dan resep obat racikan kurang dari 60 menit. (4)

Puskesmas Mulioorejo Sunggal merupakan unit pelayanan kesehatan masyarakat Medan Sunggal yang memberi pelayanan kesehatan berdasarkan tiga kategori diantaranya JKN (BPJS, ASKES, KIS). Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Mulioorejo Sunggal per hari kurang lebih 70 pasien. Jumlah resep yang dilayani oleh 3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian dan 1 orang Apoteker perhari adalah 20. Oleh karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di apotek kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Mulioorejo Sunggal. Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Mulioorejo Sunggal”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mulioorejo Sunggal. Penelitian ini dilakukan di Pukesemas Mulioorejo Sunggal pada bulan Agustus-Oktober 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mulioorejo Sunggal dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek Puskesmas Mulioorejo. Semua pasien dan keluarga pasien yang menerima resep serta mengambil obat di apotek Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang telah berkunjung minimal satu kali. Sampel diambil dengan cara purposive sampling artinya responden diperoleh berdasarkan kriteria tertentu, jumlah sampel diambil menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 91 orang.

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Secara keseluruhan kuesioner berjumlah 15 pertanyaan, cara penilaian untuk tiap pertanyaan dengan memberikan bobot pada masing-masing pertanyaan berdasarkan skala Lickert. Pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (responsiveness, reliability, emphaty assurance, dan tangibles) dengan menggunakan rumus :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{Skor maksimum}} \times 100$$

Dari hasil persentase diatas , penilaian untuk tiap variabel dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dikategorikan menjadi empat kategori, yaitu % Nilai Interval Konversi :

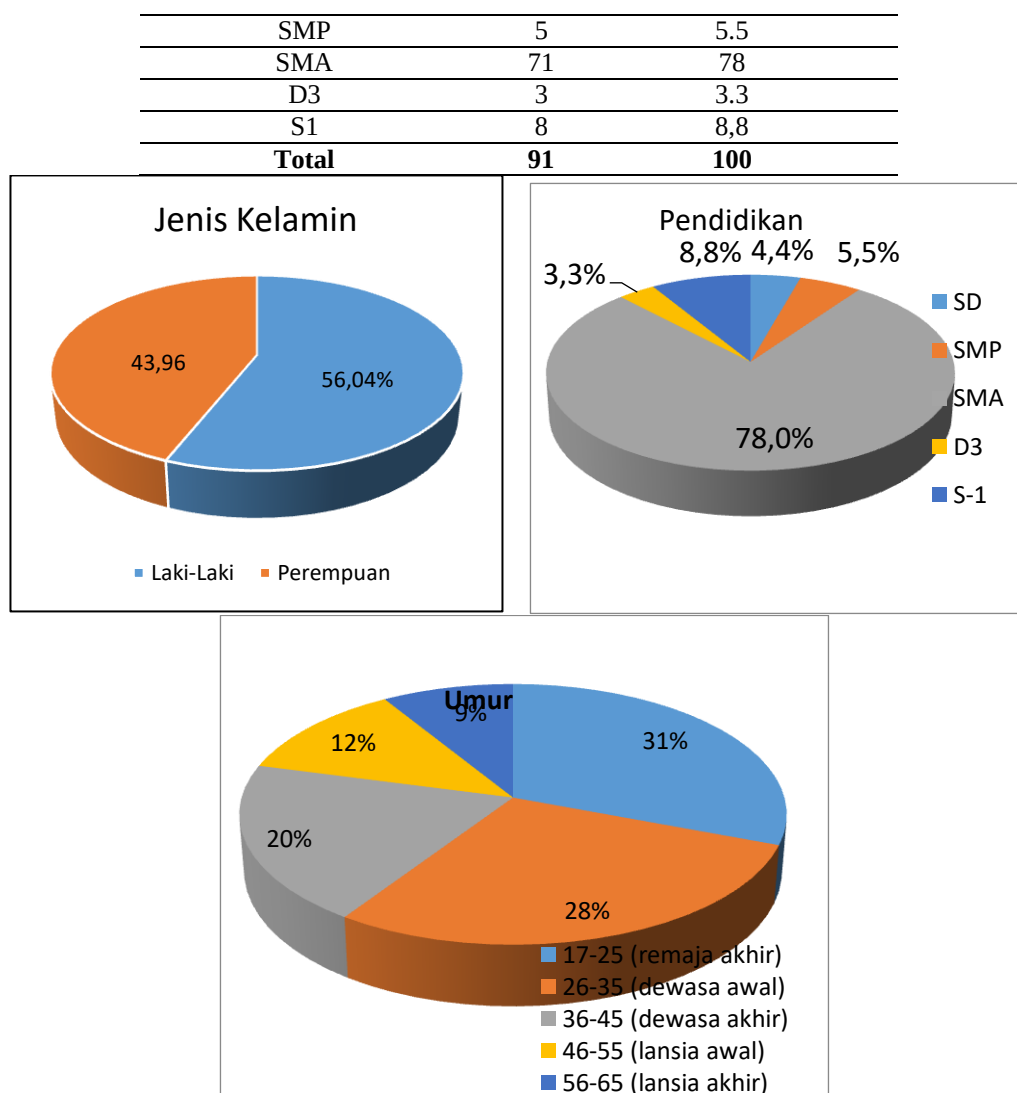
Tidak Baik (25,00 – 64,99) atau D,
Kurang Baik (65,00 – 76,60) atau C,
Baik (76,61 – 88,30) atau B,
dan Sangat Baik (88,31 – 100,0) atau A ; (A, B, C dan D = mutu pelayanan) (5).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	40	43,96
Laki-laki	51	56,04
Total	91	100
Umur	Jumlah	Persentase (%)
17-25 (remaja akhir)	28	30,8
26-35 (dewasa awal)	26	28,6
36-45 (dewasa akhir)	18	19,8
46-55 (lansia awal)	11	12,1
56-65 (lansia akhir)	8	8,8
Total	91	100
Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	4,4

**Gambar 1.** Grafik Distribusi Responden Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan pasien yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan lebih peduli akan kesehatan dari tiap anggota keluarga. Berdasarkan umur pasien, remaja akhir di usia 17-25 tahun pasien yang terbanyak. Dan dari karakteristik Pendidikan, yang berpendidikan SMA mencapai 78% .

Tabel 2. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mulioorejo Sunggal

No.	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Dimensi Kehandalan					
1.	Kecepatan pelayanan obat	337	455	74,07	Cukup Puas
2.	obat tersedia dengan lengkap	346	455	76,04	Puas
3.	Petugas apotek melayani dengan ramah dan senyum	340	455	74,73	Puas
4.	Petugas apotek selalu siap	346	455	76,04	Puas

membantu				
Jumlah	1.369	1.820	75,22	Puas
Dimensi Ketanggapan				
1 Petugas apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	337	455	74,07	Cukup Puas
2 Petugas Apotek mampu memberikan pelayanan terhadap masalah yang dihadapi pasien	351	455	77,14	Puas
3 Terjadi komunikasi yang baik antara petugas apotek dengan pasien	338	455	74,29	Cukup Puas
4 Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	347	455	76,26	Puas
Jumlah	1373	1820	75,44	Puas
Jaminan				
1 Petugas apotek mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	366	455	80,44	Puas
2 Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya	362	455	79,56	Puas
3 Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	345	455	75,82	Puas
Jumlah	1073	1365	78,61	Puas
1 Petugas apotek memberi perhatian terhadap keluhan pasien	359	455	78,90	Puas
2 Petugas apotek memberi pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	389	455	85,49	Puas
3 Pasien merasa nyaman selama menunggu obat	353	455	77,58	Puas
Jumlah	1101	1365	80,66	Puas
Penambilan				
1 Apotek terlihat bersih dan rapi	349	455	76,70	Puas
2 Kenyamanan ruang tunggu	350	455	76,92	Puas
3 Penataan ekterior dan interior ruangan	327	455	71,87	Puas
4 Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi	337	455	74,07	Puas
Jumlah	1363	1820	74,89	Puas

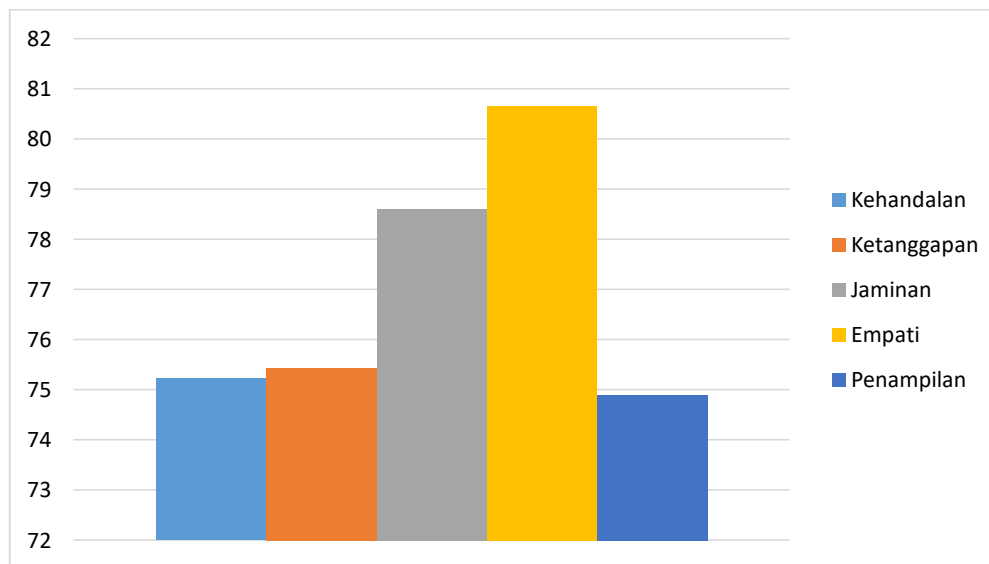
Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 74,07% mengenai kecepatan pelayanan obat. Hal ini disebabkan karena antrian di apotek dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung. Persentase terendah 74,07 mengenai ketanggapan petugas apotek mengenai tanggapan terhadap keluhan pasien hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya

waktu, jumlah pasien yang banyak, dan faktor kelelahan sehingga kebanyakan dari petugas kefarmasian jarang untuk menjawab pertanyaan dari pasien. Presentase terendah 75,82% terkait obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta, hal ini bisa saja terjadi dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai obat yang terbaru.

Dari Tabel 2, skor presentase terendah 77,58% terkait pasien merasa nyaman selama menunggu obat hal ini bisa terjadi karena jumlah pasien yang banyak, sehingga kurangnya tersedianya tempat duduk sehingga pasien harus berdiri pada saat menunggu obat. Dan skor presentase terendah adalah 72,53% terkait tentang penataan eksterior dan interior ruangan yang masih dalam pengerjaan renovasi sehingga masih belum tertata dengan rapi dan masih terlihat kurang bersih.

Tabel 3. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Mulioorejo Sunggal

Indikator	Skor Presentase(%)	Kategori Kepuasan
Kehandalan	75,22	Kurang Baik
Ketanggapan	75,44	Kurang Baik
Jaminan	78,61	Baik
Empati	80,66	Sangat Baik
Penampilan	74,89	Kurang Baik
Rata-Rata	76,96	Baik (B)



Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Mulioorejo Sunggal berdasarkan lima dimensi diantaranya, (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan), dengan nilai rata-rata 76,96%. Pada Gambar 2, terlihat grafik yang memberikan respon terbaik atas dimensi Empati, perlu dilakukan peningkatan pada 3 dimensi terutama dimensi Penampilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati menunjukkan rata-rata persentase kepuasan tertinggi yaitu 80,66%, hal ini dikarenakan petugas apotek memberikan pelayanan

kepada pasien secara maksimal tanpa membedakan status sosial. Dimensi tingkat kepuasan terendah adalah penampilan, hal ini bisa disebabkan karena masih kurang tertatanya interior maupun eksterior bangunan apotek yang dikarenakan adanya proses renovasi.

Berdasarkan lima dimensi pengukuran tingkat kepuasan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan diperoleh nilai rata-rata 76,96% yang berarti responden merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Mulio Rejo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A.Suparlan Isya Syamsu tahun 2015 dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar” hasil penelitian ini diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi dan tingkat kepedulian tertinggi diperoleh dari pasien (98%) dan memiliki dimensi dengan perolehan keandalan. 86%. Hasilnya adalah tingkat kepuasan pasien dengan informasi obat di apotek Rumah Sakit Labuang Wedge Makassar sebagian besar puas sebanyak 96,4%. (6).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Jannah, yang menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma No. 27 Medan mencapai 92,69% termasuk dalam kategori sangat puas. Kepuasan konsumen dari variabel kehandalan sebesar 91,55%; ketanggapan sebesar 89,59%; jaminan sebesar 92,30%; empati sebesar 94,55% dan penampilan apotek sebesar 96,98%. (7)

Pelayanan bisa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.

Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi. Hal ini diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang pada dasarnya mengatur hak-hak konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya (8).

Seiring perkembangan zaman serta kemajuan teknologi persepsi pelayanan kefarmasian telah berubah dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). (9)

Penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (8)

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data tentang evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulio Rejo Sunggal dapat disimpulkan sebagai berikut Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mulio Rejo Sunggal secara keseluruhan sebesar 76,96% dengan kategori kepuasan adalah baik.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu pimpinan dan responden penelitian di UPT Puskesmas Mulio Rejo Sunggal yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan arahan untuk menyelesaikan penelitian ini

DAFTAR REFERENSI

1. Undang-undang (UU) tentang Kesehatan Nomor 36/2009
2. Kartinah N, Annisa S, Yuniarti T, Setyanto H, Mangkurat UL, Yani JA, et al. Gambaran Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Banjarbaru Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. In: Seminar Nasional & Workshop Perkembangan Terkini Sains Farmasi dan Klinik 5. 2015. p. 245–51.
3. Priyandani Y, Dwi Susanti E, Hisan Hartoto H, Kesumawardani K, Titani M, Ayu Amalia R, et al. Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas. J Farm dan Ilmu Kefarmasian Indones. 2014;1(1). : <http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/jfikf042e05a88full.pdf>
4. Suaib J dan N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. J Fak KesehatMasy Unhas. 2012;1(1).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
6. Priyandani Y, Dwi Susanti E, Hisan Hartoto H, Kesumawardani K, Titani M, Ayu Amalia R, et al. Pemberian Informasi Lama Terapi dan Konfirmasi Informasi Obat Perlu Ditingkatkan di Puskesmas. J Farm dan Ilmu Kefarmasian Indonesia. 2014;1(1).
7. Suaib J dan N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. J Fak KesehatMasy Unhas. 2012;1(1).
8. Presiden RI. 1999. Undang-undang Republik Indonesi nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Kartinah N, Annisa S, Yuniarti T, Setyanto H, Mangkurat UL, Yani JA, et al. Gambaran Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Banjarbaru Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. In: Seminar Nasional & Workshop Perkembangan Terkini Sains Farmasi dan Klinik 5. 2015. p. 245–51.