



EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS PRINGSEWU TAHUN 2022

Diah Kartika Putri¹, Fera Nor Maliza², Taufiki Miftausakina³

^{1,2} Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

³ Mahasiswa Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

Penulis Korespondensi: diahkartika@aisyahuniversity.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat dijadikan landasan untuk melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Tujuan penelitian untuk mengetahui karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu tahun 2022 dan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 90 pasien. Analisis data yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif. Karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu pada penelitian terbanyak adalah pada usia 28-38 tahun dengan mayoritas jenis kelamin perempuan dan tingkat pendidikan SMA. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu berdasarkan lima komponen atau indikator dari variabel kepuasan memperoleh hasil 85,96% dan pasien di UPTD Puskesmas Pringsewu Tahun 2022 sangat puas dengan *reliability, responsiveness, empathy, tangible, assurance* yang diberikan oleh petugas kefarmasian terhadap pasien.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Mutu Pelayanan, Kualitas Pelayanan Kefarmasian,

ABSTRACT

The quality of pharmaceutical services plays an important role in the administration of health at the Puskesmas. A low level of patient satisfaction can be used as a basis for conducting evaluations to improve service quality, with the hope that the quality of services supplied will increase so that the highest degree of public health is realized. The research objectives were to determine the demographic characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Pringsewu Health Center in 2022 and to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPTD Pringsewu Health Center in 2022. This research is a quantitative descriptive study with a

sampling technique using purposive sampling, the number of samples in this study was 90 patients. Data analysis performed includes a validity test, reliability test, and descriptive analysis. Demographic characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Pringsewu Health Center in most studies were aged 28-38 years with the majority being female and high school education level. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPTD Pringsewu Health Center based on five components or indicators of the satisfaction variable obtained a result of 85.96% and patients at the UPTD Pringsewu Health Center in 2022 were very satisfied with the reliability, responsiveness, empathy, tangible, assurance given by pharmacists to patient.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Quality of Service, Quality of Pharmaceutical Services,*

PENDAHULUAN

Kesadaran yang kian tinggi pada masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan terkait kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang bermutu banyak dikaitkan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan dari setiap pasien secara sempurna (Saputra dan Ariani, 2019). Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau harus dilakukan sebaik-baiknya untuk mendukung misi pembangunan kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah (Wowor *et al.*, 2016).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar (Iriyanti *et al.*, 2021). Peran puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan agar derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Wowor *et al.*, 2016). Setiap puskesmas pasti memiliki masalah kesehatan yang ada dan berpotensi terjadi di wilayah kerjanya dan hal ini harus diatasi melalui peningkatan mutu. Mutu yang berkaitan dengan pelayanan akan ikut menentukan terlaksananya upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan

mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat (Iriyanti *et al.*, 2021). Hal ini dikarenakan oleh tuntutan dari masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Bukan hanya pelayanan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit, namun juga sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas, serta memadainya sarana dan prasarana yang tersedia (Efendi *et al.*, 2013).

Pemaparan di atas membawa pada kesimpulan bahwa tujuan utama dari peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tanggapan yang muncul setelah menerima pelayanan kesehatan di tempat penyedia layanan kesehatan dalam hal ini pelayanan kefarmasian. Mutu layanan dapat diukur dengan kepuasan pasien. Artinya, mutu dari pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien yang baik pula. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat menjadi landasan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan agar dapat ditingkatkan (Yuswantina *et al.*, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Efendi, Arifin, & Darmawansyah (2013) tentang kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien menunjukkan adanya pengaruh yang

kuat pada kepuasan pasien yang diberikan oleh aspek-aspek mutu pelayanan yang meliputi hubungan antar manusia, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Artinya, mengukur kepuasan pasien sama dengan mengukur mutu pelayanan yang sebelumnya telah diterima oleh pasien.

Pelayanan kesehatan berkualitas dan efektif adalah salah satu tolak ukur kepuasan dan berdampak pada minat pasien kembali ke tempat yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Prasyarat terjadinya kepuasan pasien di fasilitas kesehatan meliputi harapan, demografi dan kepribadian pasien, serta persaingan pasar (Amrullah *et al.*, 2020). Kepuasan pasien diketahui berbanding lurus dengan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Artinya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kepuasan pasien (Harpiani *et al.*, 2020).

Kepuasan dalam arti lain, diartikan sebagai kesan atau persepsi yang muncul dari kinerja dan harapan, atau dengan kata lain proses membandingkan antara harapan terkait performa layanan kesehatan dengan apa yang diterima. Adapun pengukuran tingkat kepuasan dapat menggunakan 5 indikator kepuasan pasien yaitu: (1) kenyataan (*tangibles*); (2) kehandalan

(*reliability*); (3) tanggung jawab (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); dan (5) empati (*emphaty*) (Lubis *et al.*, 2020).

Studi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas telah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian Ihsan *et al.* (2021) mengenai evaluasi mutu pelayanan kefarmasian diseluruh puskesmas di kota Kendari menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada dalam kategori cukup dengan tingkat kepuasan pasien 19,51%. Penelitian Chusna *et al.* (2018) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada pada tingkat sangat puas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain penelitian menggunakan data kuantitatif, dimana data dalam penelitian ini berasal dari pendisbrusian kuesioner di UPTD Puskesmas Pringsewu. Data yang diperoleh dari sampel penelitian selanjutnya dianalisis dengan metode statistik yang sesuai dan kemudian diinterpretasikan. Berdasarkan data awal populasi selama satu tahun sejumlah 10.860

pada tahun 2021 maka didapatkan populasi rata-rata pasien yang mendapatkan resep dalam satu bulan di Puskesmas Pringsewu adalah 905 pasien, maka jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sejumlah 90 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Realibilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan di UPTD Puskesmas Pringsewu, pengujian ini terdiri dari 35 item pernyataan dari lima indikator dan dilakukan pendistribusian kuesioner kepada 30 responden, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan bantuan *SPSS for Windows* Versi 21. Setelah dilakukan uji validitas semua pernyataan valid dimana nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, r tabel sebesar 0,361 dan semua variabel dinyatakan reliabel dengan *Cronbach Alpha* dari masing-masing indikator $> 0,60$. Jika *Cronbach Alpha* 0,50 maka reliabilitasnya rendah, 0,50-0,70 reliabilitas moderat dan 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi (Purnomo, 2018).

Karakteristik Responden Penelitian

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 90 kuesioner, dan

setelah dilakukan pemeriksaan terdapat 4 kuisisioner kriteria eksklusi, sehingga dilakukan pengambilan tambahan sebanyak 4 kuisisioner untuk memenuhi jumlah sampel sebanyak 90 kuisisioner. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa dikatakan bahwa pasien yang menjadi responden penelitian terdiri dari rentang usia 17-27 tahun sebanyak 30 responden (33,33%), 28-38 tahun sebanyak 38 responden (42,22%) dan >49 tahun sebanyak 10 tahun (11,11%). Berdasarkan jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki 13 responden (14,44%) dan perempuan 77 responden (85,56) dengan pendidikan terakhir mayoritas adalah SMA dengan jumlah 34 responden (37,78%).

Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien dari suatu layanan kesehatan (Kotler dan Keller, 2009; Pohan dan Palupi, 2007). Berdasarkan data secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 85,96% dan dapat dinyatakan bahwa pasien sangat puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

a. Tingkat *Reability* Terhadap Kepuasan Responden

Realibility pada penelitian ini memiliki rata-rata persentase sebesar 86,44% yang dapat diartikan tingkat kepuasan responden terhadap indikator *reability* sangat puas dan responden mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan resep relatif cepat, walaupun pelayanannya cepat namun kemasan obat yang diberikan petugas dalam keadaan baik dan proses penyerahannya selalu sesuai dengan nomor antrian yang sudah ada serta selalu diberikan penjelasan tentang aturan dan cara pakai obat yang diberikan sesuai resep.

b. Tingkat *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Responden di Puskesmas

Responsiveness pada penelitian ini memiliki rata-rata persentase sebesar 85,81% yang dapat diartikan tingkat kepuasan responden terhadap variabel *Responsiveness* sangat puas dimana responden mengatakan bahwa petugas farmasi selalu memberikan informasi dengan jelas terkait obat yang diberikan mulai dari cara penggunaan, dosis dan efek samping obat dan tidak hanya itu

petugas farmasi selalu ada diruangan saat jam kerja. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) yang menyatakan bahwa indikator ketanggapan merupakan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien.

c. Tingkat *Assurance* Terhadap Kepuasan Responden di Puskesmas

Assurance pada penelitian ini memiliki rata-rata persentase sebesar 85,78% yang dapat diartikan tingkat kepuasan responden terhadap indikator *assurance* sangat puas dimana responden mengatakan bahwa petugas pelayanan kefarmasian sopan dan santun serta rapi terhadap pelayanan obat dan tidak hanya itu petugas pelayanan kefarmasian menyiapkan obat dengan benar dan teliti sehingga obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik.

d. Tingkat *Tangible* Terhadap Kepuasan Responden di Puskesmas

Tangible pada penelitian ini memiliki rata-rata persentase sebesar 85,30% yang dapat diartikan tingkat kepuasan responden terhadap indikator *tangible* sangat puas dimana responden mengatakan bahwa petugas pelayanan kefarmasian berpenampilan sopan, bersih,

dan rapi sehingga tidak membosankan, dan ruang tungguanya bersih dan nyaman serta ruangan farasi mudah untuk diakses.

e. Tingkat *Emphaty* Terhadap Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan di Puskesmas

Emphaty pada penelitian ini memiliki rata-rata persentase sebesar 86,47% yang dapat diartikan tingkat kepuasan responden terhadap indikator *emphaty* sangat puas dimana responden mengatakan bahwa merasa nyaman selama menunggu obat dikarenakan tempatnya bersih dan rapi dan petugas pelayanan kefarmasian memberi pelayanan dengan sopan dan ramah serta mendengarkan keluhan dan pertanyaan dengan sabar, dan tidak hanya itu petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik, serta memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya.

KESIMPULAN

1. Karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu Usia terbanyak pada penelitian adalah usia 28-38 dengan mayoritas jenis kelamin perempuan

(85,56%) dan tingkat pendidikan terbanyak SMA (37,78%).

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas berdasarkan lima komponen atau indikator dari variabel kepuasan memperoleh hasil 85,96% dan pasien di UPTD Puskesmas Pringsewu Tahun 2022 sangat puas dengan *reliability* (86,44%), *responsiveness* (85,81%), *emphaty* (85,78%), *tangible* (85,30%), *assurance* (86,47%) yang diberikan oleh petugas kefarmasian terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89–92.
- Efendi, R., Arifin, A., & Darmawansyah. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. *Universitas Hasanuddin Repository*, 1–12.

- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayanti, G. A. P. S., & Annisa, B. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21. <https://doi.org/10.1142/7114>
- Ihsan, S., Nuralifah, Jabar, A., Sabarudin, Sonaru, F., & Ramadhan, R. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(2), 162–167.
- Iriyanti, M., Zulfikar, Z., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia: Jurnal ...*, IX(1), 49–55.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Purnomo, D. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Step Test Sebagai Alat Ukur Keseimbangan Pada Lansia. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 2(2), 53–70. <https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v2i2.23>
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60.
- Wowor, H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3, 103–113.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.35473/ijpnp.v3i2.665>