

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO**

***The Level Of Patient Satisfaction Pharmacy Services At The Tarowang Public Health Center Jeneponto District***

Ahdyar Syam

Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar  
email: [ahdyar.syam15@gmail.com](mailto:ahdyar.syam15@gmail.com)

**Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran sebagai hasil penilaian perasaan pasien yaitu setelah membandingkan pelayanan kefarmasian yang diperoleh di apotek dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto periode tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument pengambilan data yang diberikan kepada 95 responden. Analisa data menggunakan rumus IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kemudian nilai IKM tersebut dikonversikan. Dari hasil analisa data didapatkan tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, pemberian informasi, dan wadah obat sebanyak 1969, dan cara bertatap muka, pemberian ucapan lekas sembuh, pemberian salam dan kesopanan petugas dalam melayani resep sebanyak 1434. Semua nilai IKM dari masing-masing unsur pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori C (kurang baik).

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas

**Abstract**

Research has been conducted on patient satisfaction is a measure as a result of the assessment of the patient's feeling that is after comparing pharmacy services obtained at the pharmacy in the hope. The purpose of this study was to determine the Outpatient Satisfaction Level of Pharmacy Services at the Tarowang Health Center Pharmacy in Jeneponto Regency in 2018. This research was a descriptive study using questionnaires as an instrument of data collection given to 95 respondents. Data analysis using IKM formula (Satisfaction Index) then the value of IKM is converted. From the data analysis, the level of patient satisfaction at the time of giving of service in the name calling based on the order number, the service time, the etiquette, giving information, and the medicine container as much as 1969, and face-to-face way, giving of speech quickly recovered, greeting and courtesy officer in serving recipe as much as 1434. All IKM value from each element of pharmaceutical service included in category C (not good).

**Keywords:** patient satisfaction, pharmaceutical services, Public Health Center

## PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi 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. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes, 2014).

Dimana pada saat ini pelayanan kefarmasian telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat (drug oriented) menjadi pelayanan pasien (patient oriented) yang mengacu pada asuhan kefarmasian (pharmaceutical care). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan terdokumentasi dengan baik (Depkes, 2009).

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Pohan, 2006).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat. Pengumpulan data kepuasan pasien dapat dilakukan dengan : kuisioner dan wawancara. Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap satu wilayah kerja, misalnya satu kecamatan yang memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan atau tingkat kepuasan konsumen (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto diperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Tarowang termasuk dalam kategori Kurang puas.

Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto merupakan salah satu Puskesmas pusat rujukan medis yang berada di Kabupaten Jeneponto yang memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan. Dari hasil observasi sementara di pelayanan kefarmasian Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto dengan beberapa pasien, didapatkan informasi bahwa beberapa pasien mengeluh terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tarowang.

Berkaitan dengan uraian di atas, maka telah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tarowang Kabupaten Jeneponto

## METODE PENELITIAN

### *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data yang dibagikan kepada responden.

### *Waktu dan tempat penelitian*

Telah dilakukan pada bulan Juni 2018 di Puskesmas Tarawang Kabupaten Jeneponto.

### *Populasi dan sampel*

#### 1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang berobat di Puskesmas Tarawang dan mendapatkan pelayanan dari unit farmasi yang bersedia terlibat dalam penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (*Inform Consent*).

#### 2. Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan populasi dan pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

##### a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien maupun keluarga pasien yang menebus resep di Apotik Puskesmas Tarawang Kabupaten Jeneponto
- 2) Sampel yang digunakan sebanyak 95 responden yang diambil secara acak
- 3) Pasien maupun keluarga pasien yang bersedia menjadi responden
- 4) Pasien yang berobat lebih dari dua kali

##### b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang sakit keras

- 2) Pasien maupun keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang dihitung berdasarkan Rumus Slovin menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%:

$$\text{Rumus Slovin } n = N / (1 + N \times e^2)$$

ket :  $n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Total populasi

$e$  = Tingkat kesalahan (0,10)<sup>2</sup>

### *Prosedur pengumpuluan data*

- a. Penyebaran kuesioner pada responden (pasien yang berobat di Puskesmas Tarawang yang mendapatkan pelayanan dan unit farmasi pada bulan Juni 2018).
- b. Pengisian kuesioner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuesioner benar- benar diisi langsung oleh responden secara keseluruhan.
- c. Pengumpulan kembali dan penyeleksian kuesioner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya rusak, tidak terbaca, dan kosong.
- d. Perhitungan data atau analisis data dan membuat kesimpulan.

### *Analisis data*

Setelah data terkumpul, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan subvariabel yang diteliti. Kemudian digunakan cara pemberian skor yang tiap jawaban diberi bobot. Untuk jawaban A skornya 1 (satu), jawaban B skornya 2 (dua),

jawaban C skornya 3 (tiga) dan untuk jawaban D skornya 4 (empat).

Untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan “nilai rata - rata tertimbang” dengan masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan kepuasan pasien terhadap 12 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama.

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

*IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)=*

$$\frac{\text{Jumlah Nilai}}{\text{Banyaknya Unsur}} \times \text{Bobot nilai rata rata pertimbangan}$$

Nilai penimbang masing-masing unsur pelayanan mempunyai nilai yang sama yaitu antara 25- 100 maka hasil indeks kepuasan dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Tingkat kepuasan = Indeks kepuasan x 25.

**Table 1. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

| Nilai | Interval     | Interval       | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|-------|--------------|----------------|----------------|------------------------|
|       | IKM          | konversi IKM   |                |                        |
| 1.    | 1,00 – 1,75  | 25 - 43,75     | D              | Tidak baik             |
| 2.    | 1,76 – 2,500 | 43,76 - 62,50  | C              | Kurang                 |
| 3.    | 2,51 – 3,25  | 62,51 - 81,25  | B              | baik                   |
| 4.    | 3,26 – 4,00  | 81,26 - 100,00 | A              | Baik                   |
|       |              |                |                | Sangat Baik            |

## HASIL PENELITIAN

**Table 2. Pengolahan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tarawang Kabupaten Jeneponto.**

| No | Unsur Pelayanan                                                                  | Jumlah Nilai | IKM  | Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|--------------|----------------|-------------|
| 1  | Obat dikemas dalam wadah yang sesuai                                             | 285          | 1,97 | 49,28        | C              | Kurang Baik |
| 2  | Kejelasan penulisan etiket pada kemasan obat                                     | 282          | 1,95 | 48,76        | C              | Kurang Baik |
| 3  | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan resep                      | 302          | 2,08 | 52,22        | C              | Kurang Baik |
| 4  | Petugas farmasi menjelaskan aturan pakai dari masing-masing obat yang diberikan  | 292          | 2,02 | 50,49        | C              | Kurang Baik |
| 5  | Petugas farmasi menjelaskan fungsi dari masing- masing obat yang diberikan       | 291          | 2,01 | 50,32        | C              | Tidak Baik  |
| 6  | Petugas farmasi menjelaskan efek samping dari masing- masing obat yang diberikan | 248          | 1,71 | 42,88        | D              | Kurang Baik |
|    | Kesesuaian jika masing- masing                                                   |              |      |              |                | Kurang Baik |

|    |                                                                                                       |     |      |       |   |             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---|-------------|
| 7  | obat dikemas dalam wadah tersendiri                                                                   | 269 | 1,86 | 46,51 | C |             |
| 8  | Keramahan petugas dalam memberikan obat (petugas tersenyum pada saat menyerahkan obat).               | 320 | 2,21 | 55,33 | C | Kurang Baik |
| 9  | Petugas mengatakan semoga lekas sembuh sambil tersenyum pada saat pasien akan meninggalkan loket obat | 269 | 1,86 | 46,51 | C | Tidak Baik  |
| 10 | Petugas memberikan salam pada saat pasien menyerahkan resep obat                                      | 283 | 1,95 | 48,93 | C | Kurang Baik |
| 11 | Petugas menanyakan kembali nama, alamat dan penyakit pasien pada saat petugas memberikan obat         | 244 | 1,69 | 42,19 | D |             |
| 12 | Petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.                                          | 318 | 2,20 | 54,99 | C |             |

## PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tarawang Kabupaten Jenepono maka didapatkan hasil yang kurang diharapkan. Pada unsur pelayanan obat dikemas dalam wadah yang sesuai mendapatkan jumlah nilai 285, nilai IKM 1,97, dan setelah dikonversikan menjadi 49,28 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur kejelasan penulisan etiket pada kemasan mendapatkan jumlah nilai 282, IKM 1,95, dan setelah dikonversikan menjadi 48,67 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik).

Unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan resep mendapatkan jumlah nilai 302, nilai IKM 2,08, dan setelah dikonversikan menjadi 52,22 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur petugas farmasi menjelaskan aturan pakai dari masing-masing obat yang diberikan mendapatkan jumlah nilai 292, nilai IKM 2,02, dan setelah dikonversikan menjadi 50,49 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik).

Unsur petugas farmasi menjelaskan fungsi dari masing-masing obat yang diberikan mendapatkan jumlah nilai 291, nilai IKM 2,01, dan setelah dikonversikan menjadi 50,32 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur petugas farmasi menjelaskan efek samping dari masing-masing obat yang diberikan mendapatkan jumlah nilai 248, nilai IKM 1,71, dan setelah dikonversikan menjadi 42,88 dan mendapatkan mutu pelayanan D (Tidak Baik). Unsur kesesuaian jika masing – masing obat dikemas dalam wadah tersendiri mendapatkan jumlah nilai 269 nilai IKM 1,86, dan setelah dikonversikan menjadi 46,51 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur keramahan petugas dalam memberikan obat (petugas tersenyum pada saat memberikan obat) mendapatkan jumlah nilai 320, nilai IKM 2,21, dan setelah dikonversikan menjadi 55,33 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur petugas mengatakan semoga lekas sembuh sambil tersenyum pada saat pasien akan meninggalkan loket obat mendapatkan jumlah nilai 269, nilai IKM 1,86, dan setelah dikonversikan

menjadi 46,51 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur petugas memberikan salam pada saat pasien menyerahkan resep obat mendapatkan jumlah nilai 283, nilai IKM 1,95, dan setelah dikonversikan menjadi 48,93 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik). Unsur petugas farmasi menanyakan kembali nama, alamat dan penyakit pasien pada saat petugas memberikan obat mendapatkan jumlah nilai 244 nilai IKM 1,69, dan setelah dikonversikan menjadi 42,19 dan mendapatkan mutu pelayanan D (Tidak Baik). Unsur petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan mendapatkan jumlah nilai 318, nilai IKM 2,20, dan setelah dikonversikan menjadi 54,99 dan mendapatkan mutu pelayanan C (Kurang Baik).

Dari hasil analisa data didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap cara penyerahan dan pemberian obat sebanyak 1969, dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas farmasi sebanyak 1434. Berdasarkan hasil analisa diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pasien kurang merasa puas dengan cara penyerahan dan pemberian obat dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kefarmasian dalam melayani resep obat.

Semua nilai IKM dari masing-masing unsur pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori mutu pelayanan C (Kurang Baik) ada juga beberapa kategori yang mendapatkan mutu pelayanan D (Tidak Baik). Artinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tarawang Kabupaten Jeneponto termasuk dalam kategori “Kurang Baik”

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap cara

pemberian obat di pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tarawang mendapatkan penilaian yang kurang baik, artinya pasien kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi dan tingkat kepuasan pasien terhadap sikap yang ditunjukkan oleh petugas kefarmasian dalam melayani resep di Puskesmas Tarawang juga mendapatkan penilaian yang kurang baik, artinya pasien kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi.

## SARAN

Sebagai saran untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, Meneliti lebih lanjut tindakan atau sikap yang diberikan petugas kefarmasian dalam melayani masyarakat agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI Tahun. (2009) Tentang Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta, (On Line), ([http://pppl.depkes.go.id/asset/regulasi/KEPMENKES374-2009\\_ttg SKN2009.pdf](http://pppl.depkes.go.id/asset/regulasi/KEPMENKES374-2009_ttg SKN2009.pdf), diakses tanggal 20 Februari 2016).
- Depkes RI. (2006) Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas, Jakarta.
- Pohan. (2006) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal. 9,13,16-17,28,144,156
- Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun. (2014) Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, (On Line), (<http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/PMK No. 30 ttg Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.pdf>, diakses tanggal 20 Februari 2016

