

Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 1 No. 1	Edition: Oktober 2023 – April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received : 09 November 2023	Revised: 10 November 2023	Accepted: 10 November 2023

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK UPTD PUSKESMAS BOTOMBAWO KABUPATEN NIAS TAHUN 2023

Rizki Ramadani¹, Palas Tarigan², Melza Shekinah Gloria Mendrofa³

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

Fakultas kedokteran

e-mail : qq.fk0788@gmail.com

Abstract

Health is one of the factors that support the quality of human life. In order to create a productive society, it is necessary to improve the quality of human life. One way to improve the quality of human life is to improve the quality of health services. Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after getting services received or experienced directly or in other words the level of feeling of a customer after comparing the perceived performance or results. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacies of the Health Center UPTD Puskesmas Botombawo, Nias Regency using a descriptive method. The sampling technique was purposive sampling. This research was conducted from march to April 2023. The number of samples was 83 people.. Where the results of the level of satisfaction on the responsiveness dimension are 48.1% with the category of being dissatisfied, on the reliability dimension that is 60.7% with the category of quite satisfied, on the dimension of assurance that is 59.4% with the category of quite satisfied, on the dimension of empathy that is 62.7 % with the category quite satisfied and on the dimensions of physical evidence that is 59.8% with the category quite satisfied. So that the average percentage level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacies of the Health Center UPTD Botombawo, Nias Regency as a whole is 58.1% with the satisfaction category being quite satisfied.

Keywords : *Level of satisfaction, pharmaceutical services, Botombawo health center*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Suatu usaha melalui pelayanan kesehatan perlu dilakukan untuk mendapatkan derajat kesehatan yang setinggi

tingginya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau melalui perencanaan pengaturan dan pengawasan atas penyelenggaraan upaya dan pelayanan kesehatan di masyarakat (Presiden RI, 2009).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 31 tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas termasuk sebagai sarana penyelenggara upaya kesehatan primer, yaitu upaya kesehatan dimana terjadi kontak pertama masyarakat dengan pelayanan kesehatan. Puskesmas memiliki wilayah kerja di satu kecamatan (Hartono, 2012).

kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pasien setelah terjadinya proses pembelian. Apabila pasien merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang

sama. Pasien yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tidak demikian dengan pasien yang tidak puas (Nurmiwiyati, 2020).

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu Ketanggapan (*Responsive*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangible*) (Handayani 2016).

Pada penelitian sebelumnya Maria (2018) di puskesmas Oepo kota kupang presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Oepo kota kupang secara keseluruhan sebesar 72,93% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif. Survey deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat (Notoatmodjo, 2018) yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas. penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke UPTD Puskesmas Botombawo yang mendapatkan

resep dokter dan mengambil obat di apotek UPTD Puskesmas Botombawo, sampel ditarik Berdasarkan rumus slovin bahwa sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebesar 83 responden.

Hasil analisis yaitu dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi fisik. Analisis univariat yaitu variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. dimulai dari cukup puas dan tidak puas pasien secara keseluruhan berdasarkan lima Dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo.

3. HASIL

Responden yang diwawancarai dipenelitian ini adalah 83 responden. Distribusi frekuensi Tingkat kepuasan dilakukan pada saat penelitian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1 hingga tabel 5. Analisis univariat dapat dilihat pada tabel

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan.

Pertanyaan	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase (%)
Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	187	415	45,06
Petugas farmasi mampu memberikan	193	415	46,50

pelayanan dengan cepat			
farmasi sigap melayani pasien Petugas	206	415	49,63
Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	214	415	51,56
Total	800	415	48,19

Tabel 1 menunjukkan bahwa presentase terendah adalah 45,0% mengenai petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase (%)
Petugas farmasi mampu Menangani tanya jawab dengan pasien secara baik.	259	415	62,40
Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat.	250	415	60,24
Petugas farmasi memberikan Penjelasan	249	415	60

terkait efek samping obat.			
Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami.	252	415	60,72
Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit.	250	415	60,24
Total	1260	2075	60,72

Tabel 2 menunjukkan bahwa presentase terindah adalah 60% mengenai petugas farmasi memberikan penjelasan

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase (%)
Tersedianya obat di instalasi farmasi.	257	415	61,92
Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter.	253	415	60,96

Petugas selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja.	248	415	59,75
Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas.	249	415	60
Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien.	227	415	54,69
Tital	1234	2075	59,46

Tabel 3 menunjukkan bahwa presentase terendah adalah 54,7% mengenai petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase (%)
Petugas memberikan Perhatian terhadap keluhan pasien.	275	415	66,26
Petugas memberikan pelayanan kepada	265	415	63,85

semua pasien tanpa memandang status sosial.			
Petugas bersikap ramah serta Sopan dalam memberikan informasi obat.	256	415	63,85
Petugas memberikan Perhatian terhadap keadaan pasien.	259	415	62,40
Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.	248	415	59,75
Total	1303	415	62,79

Tabel 4 menunjukkan bahwa presentase terendah adalah 59,7% mengenai petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor Yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase (%)
Lingkungan instansi farmasi Terlihat bersih	271	415	65,30

dan rapih			
Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	248	415	59,75
Tempat duduk mencukupi diruang tunggu	243	415	58,55
Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat Kesehatan.	239	415	57,59
Tersedianya fasilitas (pengeras suara,kartu antrian,toilet	240	415	57,83
Total	1241	415	59,80

Tabel 5 menunjukkan bahwa presentase terendah adalah 57,5% mengenai tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara Penggunaan obat atau alat kesehatan.

Tabel 6. Hasil analisis Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan lima Dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias

Dimensi	Skor yang Diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Kategori

Ketanggapan	800	1660	48,19	Tidak Puas
Kehandalan	1260	2075	60,72	Cukup Puas
Jaminan	1234	2075	59,46	Cukup Puas
Empati	1303	2075	62,79	Cukup Puas
Bukti Fisik	1241	2075	59,80	Cukup Puas
Total	5838	9960	58,19	Cukup Puas

Tabel 6 ditemukan bahwa mengenai tingkat kepuasan pasien

4. PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan yang diberikan oleh petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas Botombawo masuk kedalam rata-rata tingkat kepuasan kategori tidak puas dengan presentase 48,1%. Hal ini di tunjukkan pada item pertanyaan tentang petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk yang memiliki presentasi terendah sebesar 45,0%.

Hal ini dikarenakan di UPTD Puskesmas Botombawo tenaga teknis kefarmasian masih sangat kurang dan jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas tiap

terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias dari 83 responden terbagi atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik, dimana hasil tingkat kepuasan responden di UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 .pada dimensi ketanggapan 48,1%, dimensi kehandalan 60,7%, dimensi jaminan 59,4%, dimensi empati 62,7% dan dimensi bukti fisik 59,8%. Presentasi tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi tersebut adalah 56-75% dengan kategori cukup puas.

harinya cukup banyak. Oleh sebab itu petugas yang melayani pasien tetap harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Botombawo. Pasien akan merasa puas apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Menurut Rastanty (2012) petugas farmasi harus meluangkan waktu untuk melayani pasien dengan cepat dan tepat. Salah satu contoh peningkatan pelayanan adalah petugas dapat meberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan tidak membuat pasien bingung dengan informasi yang diberikan oleh petugas farmasi.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pada kategori kedua tentang kehandalan terdiri dari 5 pertanyaan. Kategori ini bertujuan

untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias tentang petugas farmasi mampu menangani tanyajawab dengan pasien secara baik, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat, petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami, prosedur pelayanan farmasi tidak boleh berbelit-belit.

oleh sebab itu petugas yang melayani pasien tetap harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Botombawo. Keandalan meliputi kompetensi dan keterampilan yang menyebabkan responden akan merasa terjamin untuk dilayani oleh petugas farmasi (Hidayati, 2017). Kinerja yang diberikan oleh tenaga farmasi harus sesuai dengan harapan responden yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua peggan tanpa kesalahan dengan akurasi yang tinggi (Uliniha, 2014).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Jaminan (Assurance)

Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien yang memiliki presentase terendah sebesar 54,6%. Hal ini dikarenakan pada saat pasien datang memberikan resep tenaga teknis kefarmasian kurang tanggap atau kurang cepat dalam melayani resep dan kurangnya jawaban dari

petugas kefarmasian tentang pertanyaan –pertanyaan yang di berikan oleh pasien. Oleh sebab itu petugas yang melayani pasien teitap harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Botombawo. Dimensi jaminan berhubungan dengan kepercayaan responden terdapat kesembuhan dan keamanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Dimensi ini mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan (Nuraeni, 2015)

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Empati (Empathy)

petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan yang diberikan oleh petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas botombawo masuk kedalam rata-rata tingkat kepuasan kategori cukup puas dengan presentase 62,7%. Hal ini di tunjukkan pada item pertanyaan tentang petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat yang memiliki presentase terendah sebesar 59,7%.

Hal ini dikarenakan jumlah

pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Botombawo cukup banyak dan hal ini juga disebabkan karena jumlah petugas farmasi yang berapa di UPTD Puskesmas Botombawo hanya terdiri dari 1 orang petugas kefarmasian di bagian resep, sehingga untuk mempersingkat waktu maka petugas farmasi seiring tidak memberikan saran terkait pola hidup sehat dan bisa juga tenaga teknis kefarmasian beranggapan bahwa pasien sudah dijelaskan terkait pola hidup sehat oleh dokter. Oleh sebab itu petugas yang melayani pasien tetap harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Botombawo. Dimensi empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan responden, perhatian tanpa pilih-pilih, dan memenuhi kebutuhan responden (Artina,2017).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Bukti Fisik (Tangible)

hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan yang diberikan oleh petugas

farmasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas botombawo masuk kedalam rata-rata tingkat kepuasan kategori cukup puas dengan presentase 59,8%. Hal ini di tunjukkan pada item pertanyaan tentang tersedia media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau alat kesehatan yang memiliki

presentase terendah sebesar 57,5%. Hal ini dikarenakan di UPTD Puskesmas Botombawo masih belum tersedia brosur ataupun poster cara penggunaan obat, dan dari dinas kesehatannya sendiri masih belum menyediakan brosur ataupun poster penggunaan obat di tiap- tiap puskesmas. Oleh sebab itu petugas yang melayani pasien tetap harus meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Botombawo. Dimensi bukti fisik adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas yang dapat dilihat seperti kerapian, kelengkapan alat kerja farmasi, kerapian penampilan tenaga kefarmasian dan sarana komunikasi.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (Pohan 2018). Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya.

Berdasarkan 5 dimensi diantaranya ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias dengan presentase 58,1% dan termasuk dalam kategori cukup puas.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 menunjukkan bahwa :

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi ketanggapan yaitu 48,1% dengan kategori tidak puas.
- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi kehandalan yaitu 60,7% dengan kategori cukup puas.
- c. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi jaminan yaitu 59,4% dengan kategori cukup puas.
- d. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi empati yaitu 62,7% dengan kategori cukup puas.
- e. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo Kabupaten Nias Tahun 2023 pada dimensi bukti fisik yaitu 59,8% dengan kategori cukup puas.
- f. Presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPTD Puskesmas Botombawo.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspuan, S. 2013. Kumpulan Kuisioineir dan Instrumein Peineilitian Keiseihatan. NuhaMeidika, Yoigyakarta.
- Handayani, S. Tingkat Keipuasan Pasiein Teirhadap Peilayanan Keiseihatan di Puskeismas Batureitnoi. PROiFEiSI. 2016; 14 (1) : 42-48.
- Hartoinoi, B. (2012). Proimoisi Keiseihatan Di Puskeisamas dan Rumah Sakit.Rineika Cipta
- Poihan, Imbaloi, S, 2018. Jaminan Mutu Layanan Keiseihatan. Peineirbit Buku Keidoikteiran EiGC, Jakarta.
- Sa'adah, Eivi, Tatoing Hariyantoi, and Fatchur Roihman. " Peingaruh Mutu Peilayanan Farmasi Teirhadap Keipuasan dan Loiyalitas Pasiein Rawat Jalan Deingan Cara Bayar Tunai." Jurnal Aplikasi Manajeimein 13.1 (2015):65-76.

Sugiyoinoi. 2012. Meitoidei
Peineilitian Kuantitatif
Kualitatif dan R&D. Bandung:
Alfa Beita

Wahidin Sudirohusoidoi Koita
Makasar. Skripsi. UIN Alauddin
Makasar.

Sukantoi, Heirlinda, 2017. Eivaluasi
Keipuasan Pasielin Teirhadap
Peilayanan Keifarmasian di
Apoiteik Rawat Jalan RSUP DR.