

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

### *Level of Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services at the Public Health Center*

Evi Mustiqawati, Rizky Rahmawati Alami, Sri Yolandari  
Politeknik Baubau

#### Article Info

##### Article History

Received: 17 Mei 2023

Revised: 10 Jun 2023

Accepted: 17 Jun 2023

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Pharmacy services at the puskesmas are pharmaceutical service facilities that the community needs to obtain drugs. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the Mawasangka Health Center, Central Buton Regency. This study used a quantitative descriptive method with the sampling technique carried out using a questionnaire, and the sample obtained was 86 respondents. The results showed that the level of patient satisfaction on the dimensions of responsiveness was 68.95% (satisfied), reliability 72.44% (satisfied), assurance 67.90% (satisfied), empathy 70.34% (satisfied) and objective evidence 78.25% (satisfied), with the average value of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Mawasangka Health Center, Central Buton Regency, the overall percentage was 71.57% in the satisfied category. This study concludes that the average rate of respondents' satisfaction on all dimensions is 71.57%, placing them in the satisfied category.*

*Keywords: Patient satisfaction, pharmaceutical services, public health center*

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan 68,95% (puas), reliabilitas 72,44% (puas), jaminan 67,90% (puas), empati 70,34% (puas) dan bukti nyata 78,25% (puas), dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah sebesar 71,57% dalam kategori puas. Kesimpulan dalam penelitian ini rata-rata persentase kepuasan responden pada semua dimensi adalah 71,57%, menempatkannya pada kategori puas.

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

#### Corresponding Author:

Name : Evi Mustiqawati, S.Si., M. Biomed  
Affiliate : Program Studi Diploma Tiga Farmasi Politeknik Baubau  
Address : Hanyam wuruk, Kel. Bone-bone, Kota Baubau.  
Email : evi.mustiqawati02@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan kesehatan fisik, mental, emosional dan sosial yang memungkinkan setiap spesies dapat melayani jiwa secara sosial dan ekonomi (Depkes RI, 2009). Wujud kesehatan seperti hak asasi manusia di Indonesia. Satu-satunya ketidakpatuhan adalah adanya sektor pelayanan kesehatan, ketidakpatuhan adalah sektor kesehatan yang diikat dalam bentuk puskesmas (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Puskesmas adalah bagian administrasi teknis dari Sekolah Kesehatan Kabupaten Baluwarti dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan rehabilitasi kesehatan di tempat kerja. Layanan farmasi menjadikan pelanggaran hukum sebagai ciptaan kesehatan dalam abses. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang berkesinambungan dan bertanggung jawab terhadap pasien yang terlibat, termasuk alat kefarmasian, dan merupakan pertimbangan tanggapan yang harus mengarah pada peningkatan mutu kegiatan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas membentuk tim tanpa hambatan yang bersumber dari penerapan strategi kesehatan yang berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kedokteran umum. Puskesmas (Kemenkes RI, 2016).

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Mawasangka merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah yang memberikan pelayanan medis kepada Kecamatan Mawasangka dan Kecamatan Watolo, serta beberapa desa di Kecamatan Mawasangka. Karena kabupaten Mawasangka memiliki banyak kecamatan, banyak pasien mengunjungi Puskesmas Mawasangka, khususnya Apotek Puskesmas Mawasangka untuk pelayanan medis. Volume pasien mempengaruhi pelayanan yang diberikan apoteker kepada pasien di apotek, sehingga penting untuk mengetahui bagaimana menjelaskan pelayanan kefarmasian kepada pasien di Apotek Puskesmas Mawasangka. Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan tujuan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmaseutikal di Puskesmas Mawasangka, Kabupaten Buton Tengah dan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah. Pada penelitian ini diambil sampel seluruh pasien atau anggota keluarganya sebanyak 86 orang. Kaedah pengumpulan data yang digunakan ialah menggunakan soal selidik yaitu mengajukan beberapa soalan bertulis kepada responden. Kuesioner yang diberikan oleh responden dilengkapi sesuai dengan panduan. Tujuan dan jaminan kerahasiaan data yang diberikan. Pengolahan data untuk penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: Mengedit data (mengedit), Menyandi, Impor Data (impor data), Membersihkan, Navigasi.

**Tabel 1.** Nilai Skala Kepuasan Pasien

Kategori	Persentase (%)
Sangat puas	80- 100
Puas	60-79,99
Cukup Puas	40-59,99
Kurang puas	20-39,99
Tidak puas	0-19,99

Sumber: Aspuah, 2013

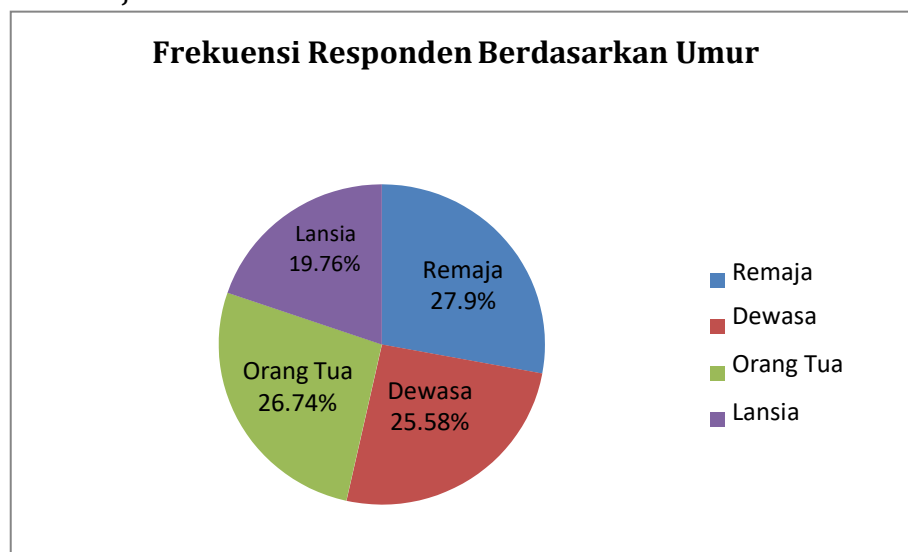
Pengumpulan data dalam kajian ini dijalankan menggunakan kuesioner langsung dari responden, dengan memperhatikan 5 dimensi kepuasan pasien, kemudian menghitung rata-rata kepuasan pasien pada masing-masing dimensi, selanjutnya dianalisis menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Penyajian data dilakukan setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data dengan Microsoft Excel, selanjutnya data penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik beserta penjelasannya.

## HASIL

### Hasil Penelitian Berlandaskan Karakteristik Responden

#### a. Frekuensi Karakteristik Responden Berlandaskan Umur

Ciri-ciri umur responden yang mengunjungi Pusat Kesehatan Mawasangka ditunjukkan dalam jadual di bawah.

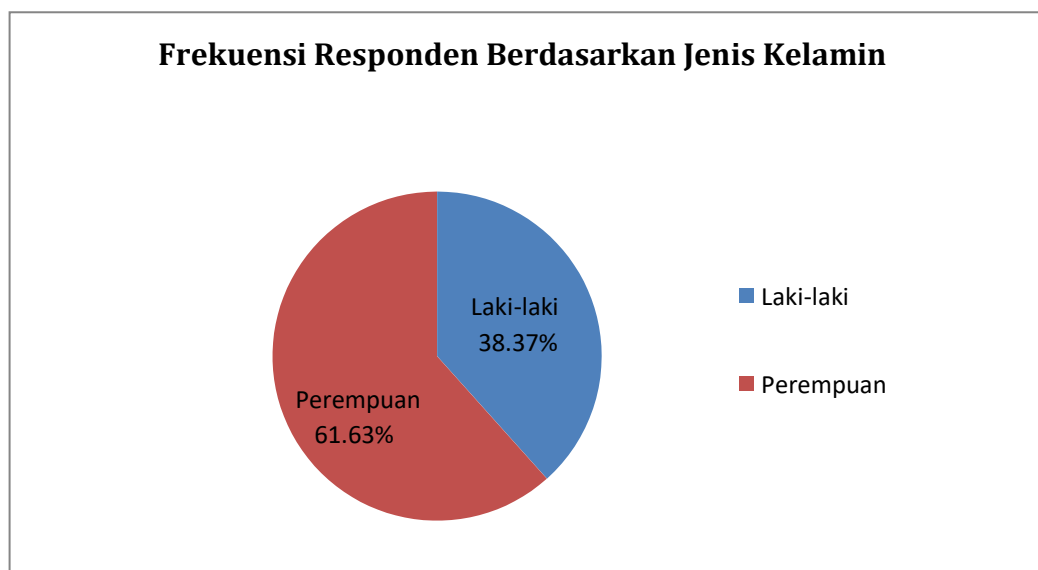


**Gambar 1.** Diagram Frekuensi Responden Berlandaskan Umur

Tabel karakteristik di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Mawasangka adalah pada usia remaja. Pasien berusia 17-24 (27,9%) dan  $\geq 56$  (19,76%).

#### b. Frekuensi Karakteristik Responden Berlandaskan Jenis Kelamin

Di bawah ini menunjukkan karakteristik laki-laki dan perempuan dari responden yang datang ke Puskesmas Mawasangka.

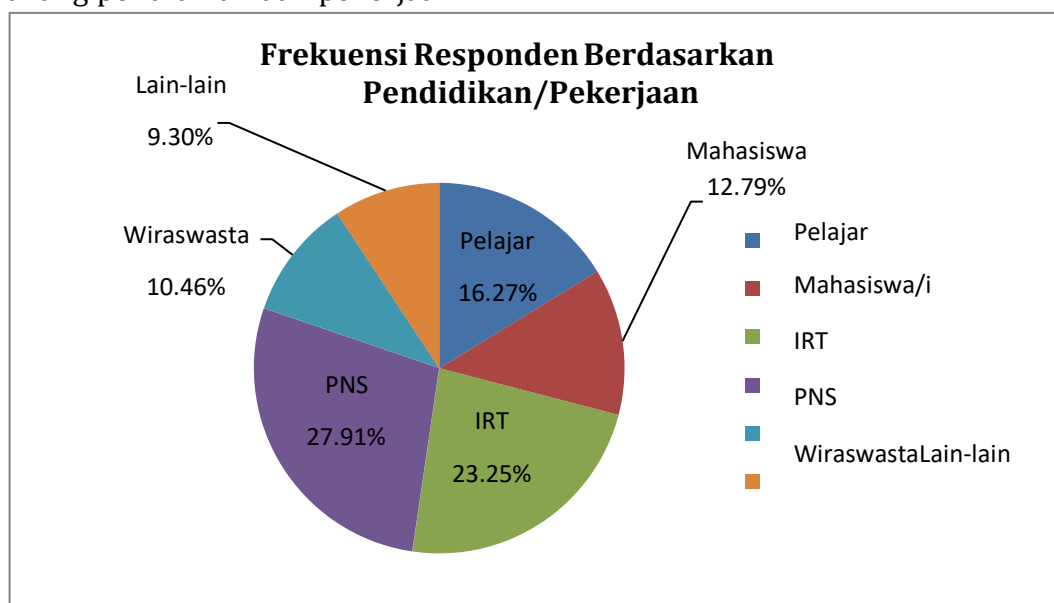


**Gambar 2.** Diagram Frekuensi Responden Berlandaskan Jenis Kelamin.

Berlandaskan gambar 2, 33 laki-laki (38,37%) dan 53 perempuan (61,63%) yang berkunjung ke Puskesmas Mawasangka berlandaskan jenis kelamin.

c. Frekuensi karakteristik responden menurut latar belakang pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik responden yang datang ke Puskesmas Mawasangka berlandaskan latar belakang pendidikan dan pekerjaan.

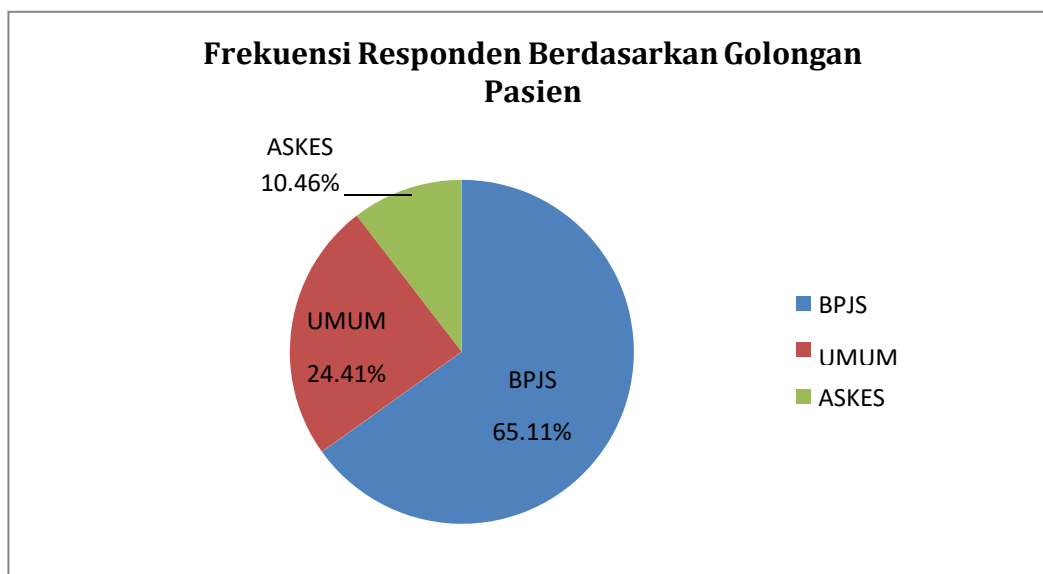


**Gambar 3.** Diagram Frekuensi Responden Berlandaskan Pendidikan/Pekerjaan.

Berlandaskan latar belakang pendidikan dan pekerjaan, terlihat bahwa sebagian besar orang bekerja sebagai PNS sebanyak 24 orang, 27,91%, dan paling sedikit sembilan orang berwirausaha. Hingga 8 orang pada 10,46 dan 9,30%.

d. Profil frekuensi responden berdasarkan kelompok pasien

Karakteristik responden berlandaskan kelompok pasien yang berobat ke Puskesmas Mawasangka dapat dilihat pada gambar berikut ini.



**Gambar.4** Diagram Frekuensi Responden Berlandaskan Golongan Pelayanan Pasien.

Berlandaskan gambar diagram 4 diatas didapatkan golongan pelayanan yang digunakan pasien yang berkunjung di Puskesmas Mawasangka yang paling banyak adalah pasien BPJS sebanyak 56 orang dengan persentase 65,11%.

### Hasil Penelitian Berlandaskan Tingkat Kepuasan

Presentase tingkat kepuasan, daya tanggap, jaminan, empati, dan daya tanggap berlandaskan 5 dimensi kepuasan responden Bukti langsung.

**Tabel 2.** Hasil Penelitian Berlandaskan Tingkat Kepuasan Pasien Berlandaskan 5 Dimensi

NO	Pelayanan Kefarmasian	Skor	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)	Kategori
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Pegawai bertindak balas dengan cepat kepada pesakit tentang obat/obat	295	68,60%		
2.	Pesakit mendapat maklumat yang jelas dan mudah difahami tentang preskripsi/obat yang ditebus	298	69,30%	68,95%	Puas
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
3.	Kecepatan waktu pelayanan obat kepada pasien	321	74,65%	72,44%	Puas
4.	Petugas farmasi selalu siap membantu	302	70,23%		
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
5	Obat beserta kemasannya diberikan dalam kondisi baik	309	71,86%	67,90%	Puas
6	Obat-obatan tersedia berlandaskan permintaan	275	63,95%		
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
7	63,95%	308	71,62%	70,34%	Puas
8	Empati	297	69,06%		

<b>Bukti langsung (<i>Tangible</i>)</b>				
9	Apotek puskesmas mawasangka terlihat bersih	336	78,13%	
10	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapih	337	78,37%	78,25% Puas
<b>Jumlah</b>				357,88
<b>Rata-rata</b>				71,57% Puas

Menurut Tabel 2 Hasil survey yang dilakukan di Puskesmas Mawasanka Kabupaten Buton Tengah didasarkan pada lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keamanan, empati, dan bukti langsung, dengan ketanggapan 68,95% (memuaskan) dan kehandalan 72,44% (puas), dimensi keselamatan 67,90% (puas), dimensi empati 70,34% (puas), dimensi bukti langsung 78,25% (puas). Rata-rata penilaian kepuasan responden di semua dimensi adalah 71,57% dalam kategori kepuasan.

## PEMBAHASAN

Berlandaskan karakteristik pasien menurut latar belakang pendidikan dan pekerjaan pada Gambar 3, jumlah PNS yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas Mawasanka adalah 24 orang, 27,91% diantaranya PNS, dan 27,91% PNS, yang mana adalah yang paling sedikit. Pasien (petani) yang memiliki pekerjaan lain nelayan, pedagang, dll) sampai dengan 8 orang, bagi hasil 9,30%. Latar belakang pendidikan dan pekerjaan merupakan faktor yang berpengaruh, semakin tinggi latar belakang pendidikan maka semakin besar pengaruhnya terhadap pengetahuan, pemahaman, informasi, dan lain-lain, serta pekerjaan sangat erat hubungannya dengan cara berpikir tentang kepuasan diri sendiri. PNS biasanya bekerja di luar, sering berkomunikasi dengan orang lain, dan bersinggungan dengan banyak orang, sehingga lebih rentan sakit karena bekerja lebih banyak pasien daripada PNS. Keluarga yang berpendidikan tinggilebih mengetahui tentang gejala awal dan pengobatan dini, dan keluarga ini dapat mencari dan mencari pengobatan dengan lebih efisien (Sarah, 2017). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemikiran rasional saat mengambil keputusan tentang akses pelayanan kesehatan (Citraningtyas et al., 2020).

Berlandaskan Gambar 4 karakteristik pasien berlandaskan kelompok pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mawasanka, pasien BPJS terbanyak adalah 56 orang dengan proporsi 65,11%. Alasan mengapa banyak pasien menggunakan BPJS adalah akses ke layanan kesehatan gratis dan murah yang tersedia secara luas bagi pasien. Insurans Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) ialah program bantuan sosial yang menyediakan perkhidmatan perubatan kepada golongan fakir dan memerlukan. Program ini dilaksanakan secara nasional dan membolehkan subsidi silang bagi membolehkan perkhidmatan kesihatan yang menyeluruh kepada golongan miskin (Depkes RI,2008).

Hasil tinjauan yang dijalankan di Pusat Kesihatan Mawasanka di Provinsi Buton Tengah adalah berdasarkan lima dimensi iaitu kebolehpercayaan, responsif, keselamatan, empati, dan bukti. langsung. adalah 68,95% (puas), kepercayaan 72,44% (puas), keamanan 67,90% (puas), empati 34% (puas), bukti langsung 78,25% (puas). Berlandaskan seluruh dimensi yang diukur, skor rata-rata responden kategori Satisfaction adalah 71,57%. Pada dimensi 67,90% (Puas), petugas apotek di Puskesmas Mawasanka selalu memperhatikan dan memperhatikan kebutuhan pasiennya, sehingga tidak bosan menunggu terlalu lama. Hal ini menunjukkan

bahwa responden merasa puas. Pengiriman terdiri dari penyiapan, penyiapan dan penyampaian informasi obat. Pasien tidak menunggu terlalu lama jika petugas memberikan pelayanan dengan cepat sehingga dapat menimbulkan kebosanan pasien (Permenkes RI, 2016).

Pada dimensi reliabilitas sebesar 72,22% (puas), menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan mengenai petugas yang memberikan informasi cara penggunaan obat, aturan pakai, indikasi obat dan lain-lain. Hal ini telah dilakukan oleh petugas apotek di Puskesmas Mawasangka. Cara penggunaan obat perlu diketahui dan disampaikan kepada pesakit supaya kesan terapeutik obat yang dihasilkan sesuai dan untuk mengelakkan penyalahgunaan, contohnya sediaan sirap atau suspensi hendaklah digoncang terlebih dahulu, teknik khas untuk inhaler, penggunaan obat titis telinga dan obat titis hidung. (Adiyawati, et al, 2016).

Dalam dimensi jaminan 67,90% (kepuasan) menunjukkan pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, pada dimensi jaminan terkait dengan jaminan pelayanan yang diterima pasien mengenai kemasan obat yang baik dan obat yang selalu tersedia, dengan hasil yang paling kecil diantara 5 lainnya. dimensi, Hal ini dapat terjadi karena tidak tersedianya obat yang diminta atau kemasan obat yang diberikan kurang baik. Pada dimensi empati sebesar 70,34% (puas) menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan petugas apotek, hal ini dikarenakan petugas selalu siap mendengarkan keluhan pasien yang mengalami kesulitan terkait obat yang diminumnya sehingga pasien merasa nyaman, kemudian petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan tidak membeda-bedakan pasien yang berkunjung. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas dan lebih mungkin untuk kembali ke pelayanan rumah sakit dan puskesmas bila diperlukan (Rahmawati dan Sri, 2016).

Pada dimensi bukti langsung, 78,25% (puas) menyatakan bahwa responden puas dengan pelayanan yang diberikan dan pasien puas dengan ruang tunggu yang rapi dan bersih untuk kenyamanan pasien, dan menunjukkan bahwa mereka senang karena petugas selalu berpakaian rapi. Bersih saat melayani pasien dalam pengobatan. Kenyamanan saat menunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pembelian obat. Penampilan yang menarik dan tersedianya fasilitas yang mendukung memberikan kemudahan bagi pasien (Rahmawati dan Sri, 2016). Berlandaskan survey kepuasan pasien terhadap terapi obat di Puskesmas Mawasangka Buton Tengah dan berlandaskan 5 dimensi. Yaitu 71,57% dalam kategori puas. Juga dapat diperbaiki.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi yaitu dimensi ketanggapan 68,95% (puas), dimensi kehandalan 72,44% (puas), 67,90% (puas) pada dimensi empati, 70,34% (puas) pada dimensi empati, dan 78,25% pada dimensi bukti langsung. Persentase rata-rata kepuasan responden pada semua dimensi adalah 71,57%, menempatkan mereka pada kategori puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Adiyawati, R., Latifah, E., and Hapsari, W.S. 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag 1. *Jurnal Farmasi Sains dan*

- Praktis, Vol. 1, No.2. Februari 2016*, Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Akmaliah G, Budhiana J. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi: 2-3.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit langit golden medika sarolangun. *Indonesian Journal of pharmaceutical education.2(1)*, 10-20.
- Aspuah, S., 2013. Kumpulan Kuesioner Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Medical Book.
- Az-zaharoh, T.N. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Paien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains. 12(2)*:99-111.
- Citraningtyas G, Imam J, Jesica N, Alfred N. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RS X Tahuna. *JMPF. 10(1)*: 14-25.
- Departemen Kesehatan, 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, Departemen Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Imas N R. Sri S W., 2016. *Faktor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan*. PoltekKes Bhakti Mulia :Sukoharjo.
- Komalasari V. 2020. Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran. 1(2)*: 226-245.
- Lapau, B., 2013. *Metode Penelitian Kesehatan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.
- Novarytiin, S., Ard hany, S.D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy. 1(1)*:22-26.
- Oroh, M.E., Rompas, S., Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan. 2(2)*:31.
- Pisu, H. D. 2015. *Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instansi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*: Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sam Ratulangi : Manado.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Priyoto, 2017. *Teori Sikap dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.