

**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018**
*Level of Patient Satisfaction Towards Pharmacy Services at Oebobo Puskesmas,
Kupang City, 2018*

Ni Nyoman Yuliani¹, Anita Rae², Maria Hilaria³, Marce Takubessi⁴

Dosen Poltekkes Kemenkes Kupang^{1,3,4}

Puskesmas Oebobo Kota Kupang²

email: y.ninyoman@yahoo.com¹; anitarae@gmail.com²;

Abstract. *Pharmaceutical services are integrated activities to identify, prevent and resolve problems related to drugs. Patient satisfaction is a level of satisfaction that arises as a result of the health service performance obtained after the patient has compared it with what he expected. This research was conducted with the aim of knowing the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Oebobo Health Center in March - April 2018. This type of research is a non-experimental study with a descriptive design (survey research), the type of research is purposive sampling using a questionnaire sheet as a research instrument, then the average percentage of patient satisfaction was calculated and classified. Data analysis of the results of research conducted by researchers on 345 respondents showed that the level of patient satisfaction with each variable was: 84% reliability, 85% responsiveness, 86% confidence, 85% empathy and 82% performance variables, thus, on average Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Oebobo Community Health Center, Kupang City March-April 2018 as a whole is 84% with satisfaction classification, which is very satisfied.*

Keywords: *Patient satisfaction, pharmaceutical services, Oebobo health center.*

Abstrak. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Bulan Maret - April tahun 2018. Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survey), jenis penelitian purposive sampling dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian, kemudian dihitung presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien dan diklasifikasikan. Analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 345 responden maka diperoleh hasil, tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan 84 %, variabel ketanggapan 85 %, variabel keyakinan 86 %, variabel empati 85 % dan variabel penampilan 82 %, sehingga rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Bulan Maret-April Tahun 2018 secara keseluruhan sebesar 84 % dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, puskesmas oebobo.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata, bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia melalui upaya kesehatan (Kemenkes RI Nomor 36, 2009).

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 menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Kemenkes RI Nomor 75, 2014).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Kemenkes Nomor 30, 2014). Puskesmas Oebobo merupakan salah satu puskesmas perawatan di Kota Kupang yang melaksanakan pelayanan kefarmasian. Puskesmas Oebobo melayani pasien rawat jalan. Data kunjungan rawat jalan Puskesmas Oebobo setiap tahun mengalami peningkatan yaitu tahun 2015 rata-rata sebanyak 2377/bulan, tahun 2016 rata-rata 2479/bulan dan tahun 2017 rata-rata 2595/bulan, sedangkan tidak ada penambahan Tenaga Kefarmasian yang ada pada Puskesmas Oebobo (Puskesmas Oebobo, 2017) dengan tujuan penelitian ini yaitu Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel keyakinan, variabel empati dan variabel penampilan dari pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan obat dan bahan medis hasil pakai dan pelayanan resep berupa peracikan obat, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian secara terbatas berada di bawah pembinaan dan pengawasan Apoteker yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Kemenkes RI Nomor 75, 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kekuasaan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2004).

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan setelah pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2004).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Supriyanto, 2010).

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Supranto, 2011), faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi jasa yaitu:

- a. Daya tanggap
Kemampuan untuk menolong pelanggan danketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan dan memberikan informasi.
- b. Kehandalan

Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, meliputi : cepat dan tepat serta memuaskan dalam memberikan pelayanan.

- c. Empati
Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk di hubungi, peduli, perhatian terhadap pasien.
- d. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya dalam memberikan pelayanan.
- e. Penampilan
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang di pergunakan serta penampilan pegawai, meliputi rapi, bersih dan nyaman.

METODOLOGI

1. Jenis Rancangan.
Jenis penelitian yang di lakukan adalah penelitian deskriptif observatif
2. Teknik Pengumpulan Data : Observasi, wawancara dan dokumentasi
3. Tempat dan waktu penelitian
 - a. Tempat penelitian : Puskesmas Oebobo Kecamatan Oebobo Kota Kupang.
 - b. Waktu Penelitian : Bulan Maret-April Tahun 2018
4. Variabel Penelitian
Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo, dengan menggunakan indikator tingkat ketanggapan, tingkat kehandalan, tingkat empati, tingkat keyakinan dan tingkat penampilan.
5. Populasi dan Sampel
 - a. Populasi : Seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Oebobo dan mendapat pelayanan dari unit farmasi Bulan Maret – April Tahun 2018.
 - b. Sampel dan Teknik Sampling
Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dari unit farmasi, dengan kriteria dapat membaca dan menulis, berkomunikasi dengan baik, minimal berusia 17 tahun dan pernah berkunjung ke puskesmas Oebobo minimal 2 kali. Sampel dalam penelitian ini di ambil secara *purposive sampling*.
6. Instrumen Penelitian
Alat dan bahan dalam penelitian ini adalah berupa lembar angket atau kuesioner.
7. Prosedur Penelitian
Peneliti membawa surat ijin penelitian kepada kepala puskesmas untuk melakukan penelitian, melakukan pengumpulan data berupa kuesioner yang di berikan kepada responden, memperkenalkan diri kepada responden dan meminta persetujuan responden, melakukan pembagian kuesioner kepada responden dan menjelaskan cara pengisiannya, mengumpulkan kuesioner yang telah di isi oleh responden, melakukan evaluasi dan analisa data dari kuesioner yang telah di isi oleh responden.
8. Cara Pengolahan dan Analisis Data
Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data sekunder diperoleh dari data Puskesmas Oebobo tentang kunjungan pasien rawat jalan (status pasien). Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert*.
Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentasi masing – masing indikator pertanyaan (kehandalan, ketanggapan,

keyakinan, empati dan penampilan) dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2010) :

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

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat Puas	81 – 100 %
2	Puas	61 – 80 %
3	Cukup Puas	41 – 60 %
4	Kurang Puas	21 – 40 %
5	Tidak Puas	0 – 20 %

(Sugiyono, 2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo yang di golongan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah waktu kunjungan. Distribusi pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang dapat dilihat berdasarkan karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin

Gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki – laki	125	36
Perempuan	220	64
Total	345	100

(Sumber : data primer, 2017)

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas dapat di ketahui bahwa, dari 345 responden yang diambil sebagai sampel saat berkunjung ke Puskesmas Oebobo Kota Kupang pada saat di lakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah jumlah responden laki-laki sebesar 36% lebih sedikit dibandingkan jumlah responden perempuan sebesar 64%. Jumlah responden perempuan lebih besar karena yang lebih banyak berkunjung atau berobat ke puskesmas adalah pasien dengan jenis kelamin perempuan sehingga lebih banyak memperoleh pelayanan kefarmasian di puskesmas, keadaan ini juga sesuai dengan data profil Puskesmas Oebobo tahun 2017 tentang jumlah kunjungan yang sebagian besar adalah pasien perempuan dengan persentase 51,38 %.

2. Berdasarkan umur

Gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berdasarkan karakteristik umur responden dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Umur Pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret- 19 April 2018

Umur Pasien	Jumlah	%
17 - 25 tahun	37	11
26 - 35 tahun	139	40
36 - 45 tahun	72	21
46 - 55 tahun	45	13
56 - 65 tahun	52	15
Total	345	100

(Sumber : data primer, 2017)

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas dapat di ketahui bahwa, dari 345 responden berdasarkan umur, yang paling tinggi adalah pasien dengan umur 26-35 tahun dengan persentase 40%, hal ini di sebabkan karena umur 26-35 tahun merupakan usia produktif. Pada usia produktif lebih banyak karena sebagian besar yang datang berkunjung adalah ibu hamil dan akseptor KB yang setiap bulan harus ke puskesmas, dan yang paling rendah adalah pasien dengan umur 17-25 tahun, hal ini juga sama dengan data kunjungan pada profil puskesmas tahun 2017 yang menunjukkan bahwa kunjungan paling tinggi adalah pasien dengan usia 26-35 tahun dengan persentase 32 %, dan yang paling rendah adalah pasien dengan umur 17-25 tahun dengan persentase 5 %, hal ini disebabkan karena usia ini merupakan usia sekolah, dimana pada usia ini mereka harus keluar untuk melanjutkan pendidikan.

3. Berdasarkan Pendidikan

Gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berdasarkan karakteristik pendidikan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Pendidikan Pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Jenis Pendidikan	Jumlah	%
SD	65	19
SMP	72	21
SMA	170	49
D III	28	8
D IV/S1	10	3
Total	345	100

(Sumber : data primer, 2017)

Berdasarkan data pada tabel 4 diatas dapat di ketahui bahwa, jumlah responden yang paling tinggi adalah pasien dengan jenis pendidikan SMA (48%).

4. Berdasarkan pekerjaan

Gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Pasien Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018.

Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
Petani	20	6
PNS	42	12
Wiraswasta	32	9
Lain - lain	251	73
Total	345	100

(Sumber : data primer, 2017)

Berdasarkan pada tabel 5 diatas dapat di ketahui, persentase yang paling tinggi adalah pasien dengan pekerjaan lain-lain seperti Ibu Rumah Tangga, Mahasiswa, Tenaga Honorer, Tukang Ojek, Buruh Bangunan (73%), diikuti pasien dengan pekerjaan PNS (12%), Wiraswasta (22 %), Petani (6%).

5. Berdasarkan jumlah waktu kunjungan

Gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berdasarkan jumlah waktu kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Pasien berdasarkan Jumlah Waktu Kunjungan Pasien di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Jumlah Waktu Kunjungan	Jumlah Pasien	%
2 kali	80	23
3 kali	104	30
4 kali	41	12
5 kali	120	35
Total	345	100

(Sumber : data primer, 2017)

Berdasarkan data pada tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah waktu kunjungan paling tinggi adalah pasien dengan jumlah waktu kunjungan 5 kali sebanyak 35%, diikuti pasien dengan jumlah kunjungan 3 kali sebanyak 30%, pasien dengan jumlah kunjungan 2 kali sebanyak 23%, dan pasien dengan jumlah kunjungan 4 kali sebanyak 12%.

B. Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan penampilan.

1. Kehandalan

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah di tetapkan, secara cepat, tepat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat berkunjung ke Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Variabel ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang.

Berdasarkan data pada tabel 7, dapat diketahui bahwa persentase terendah adalah 80% pada indikator pelayanan apotek buka 7 jam sehari, dan persentase yang tertinggi 86% pada indikator pelayanan resep mudah dan tidak terbelit-belit dan indikator penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep, hal ini disebabkan karena resep yang diterima langsung dilayani sesuai nomor antrian, sehingga kualitas pelayanan ini harus dipertahankan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari variabel ini, rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keandalan di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Pelayanan apotek buka 7 jam sehari	1395	1.725	80	Sangat puas
Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	1484	1.725	86	Sangat puas
Waktu tunggu pelayanan resep relatif tidak lama	1.449	1.725	84	Sangat puas
Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	1.466	1.725	85	Sangat puas
Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor	1.484	1.725	86	Sangat puas
Jumlah	7.278	8.625	84	Sangat puas

(Sumber : data primer, 2017).

2. Ketanggapan

Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk tanggap terhadap masalah pasien dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang obat yang diresepkan.

Data pada tabel 8 menunjukkan bahwa, persentase terendah adalah 82% pada indikator petugas selalu berada di apotek pada jam kerja, hal ini disebabkan karena ada jam tertentu petugas tidak berada di apotek karena ada kegiatan lain, sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian, dan persentase yang tertinggi 87% pada indikator petugas apotek tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep. Resep yang diterima langsung dikaji, obatnya disiapkan dan diserahkan kepada pasien disertai pemberian informasi obat. Rata-rata tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Petugas apotek tanggap terhadap pasien ketika pasien datang membawa resep	1.501	1.725	87	Sangat puas
Petugas apotek segera menyiapkan obat ketika menerima resep	1.483	1.725	86	Sangat puas
Petugas apotek tanggap terhadap masalah atau keluhan pasien	1.449	1.725	84	Sangat puas

Petugas apotek menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat	1.466	1.725	85	Sangat puas
Petugas selalu berada di apotek pada jam kerja	1.415	1.725	82	Sangat puas
Jumlah	7.314	8.625	85	Sangat puas

(Sumber : data primer, 2017)

3. Keyakinan

Merupakan pengetahuan, ketelitian, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang maksimal sesuai harapannya.

Data pada tabel 9 menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan pasien dengan persentase tertinggi adalah 88% pada indikator obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik, hal ini membuktikan bahwa petugas selalu memeriksa fisik obat sebelum diserahkan, sehingga obat yang diberikan kepada pasien selalu dalam kondisi baik (tidak kadaluarsa, kondisi kemasan tidak rusak, dan tidak bocor). Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel keyakinan sebesar 86% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas sehingga kondisi ini perlu dipertahankan.

Tabel 9. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Keyakinan di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Penampilan, sikap dan pengetahuan petugas apotek meyakinkan	1.486	1.725	85	Sangat puas
Petugas apotek menyiapkan obat dengan benar dan teliti	1.466	1.725	85	Sangat puas
Petugas apotek kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	1.484	1.725	86	Sangat puas
Petugas apotek menyiapkan obat sesuai dengan resep dokter	1.501	1.725	87	Sangat puas
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	1.518	1.725	88	Sangat puas
Jumlah	7.453	8.625	86	Sangat puas

(Sumber : data primer, 2017)

4. Empati

Merupakan kepedulian petugas farmasi untuk memberikan perhatian secara khusus atau secara individual kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan memahami kebutuhan pasien, serta kemudahan untuk dihubungi jika di butuhkan oleh pasien. Rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel empati dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Petugas apotek memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	1.535	1.725	89	Sangat puas
Petugas apotek mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	1.484	1.725	86	Sangat puas
Petugas apotek memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	1.466	1.725	85	Sangat puas
Petugas apotek memberi perhatian kepada pasien dan keluarganya	1.415	1.725	82	Sangat puas
Petugas apotek memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	1.466	1.725	85	Sangat puas
Jumlah	7.366	8.625	85	Sangat puas

(Sumber : data primer, 2017)

5. Penampilan

Merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan yang dipergunakan serta penampilan pegawai, meliputi rapi, bersih dan nyaman.

Berdasarkan data pada tabel 11, dapat dilihat bahwa, untuk tingkat kepuasan pasien dengan indikator penampilan, persentase tertinggi sebesar 88% pada indikator jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan jarak antara ruang dokter dengan apotek yang sangat dekat(+ 10 meter) karena berada dalam satu gedung, sedangkan persentase terendah sebesar 76% pada indikator ketersediaan brosur, leaflet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat/ kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa ada kekurangan leaflet, brosur atau bahan bacaan lain pada ruang tunggu, dan 79% pada indikator ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa ruang tunggu kurang nyaman karena berada di teras gedung sehingga pasien merasa kurang nyaman.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator penampilan dapat dilihat pada tabel 11:

Tabel 11. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret-19 April 2018

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Ruang tunggu tampak baik dan bersih	1.415	1.725	82	Sangat puas
Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	1.363	1.725	79	Puas
Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/ kesehatan	1.311	1.725	76	Puas
Penampilan petugas di apotek rapi	1.484	1.725	86	Sangat puas
Jarak antara ruang dokter dengan apotek dekat	1.518	1.725	88	Sangat puas
Jumlah	7.331	8.625	85	Sangat puas

(Sumber : data primer, 2017)

C. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jumlah waktu kunjungan) terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan penampilan dapat dilihat pada tabel 12.

Data pada tabel 12 menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin, rata-rata tingkat kepuasan pasien perempuan lebih besar (86 %), dibandingkan dengan pasien laki-laki (85 %). Keadaan ini disebabkan jumlah penduduk dan pasien yang berkunjung sebagian besar adalah perempuan, sesuai dengan data profil Puskesmas Oebobo Tahun 2017.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien dengan umur 26-35 tahun lebih besar (88 %), hal ini disebabkan karena umur 26-35 tahun merupakan usia produktif. Pada usia produktif sebagian besar yang datang berkunjung adalah ibu hamil dan akseptor KB yang setiap bulan harus ke puskesmas, dan diikuti pasien dengan umur 36-45 tahun (86 %), umur 17-25 tahun (85 %), umur 46-55 tahun (85 %), umur 56-65 tahun (85 %). Pada usia 17-25 tahun lebih rendah karena usia ini merupakan usia sekolah, di mana pada usia ini mereka harus keluar daerah untuk melanjutkan pendidikan, hal ini sesuai dengan data kunjungan pada profil Puskesmas Oebobo Tahun 2017.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, rata-rata tingkat kepuasan pasien dengan pendidikan SLTA lebih besar (88 %), dibandingkan pasien dengan pendidikan SD (86 %), SMP (86 %), D III (85 %), D IV/ S1 (84 %), berdasarkan karakteristik pekerjaan rata-rata tingkat kepuasan pasien dengan pekerjaan lain-lain lebih besar (88 %), diikuti pekerjaan wiraswasta (86 %), PNS (84 %), petani (84 %).

Berdasarkan karakteristik jumlah waktu kunjungan, rata-rata tingkat kepuasan pasien dengan jumlah waktu kunjungan 5 kali dan 3 kali (86 %), diikuti pasien dengan jumlah waktu kunjungan 2 kali dan 4 kali (85 %)

Tabel 12. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Periode 19 Maret – 19 April 2018

Karakteristik Pasien		Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (%)					
		Kehan-dalan	Ketang-gapan	Keya-kinan	Em-pati	Penam-pilan	Rata-rata
Jenis Kelamin	Laki-laki	84	84	86	85	84	85
	Perempuan	85	85	87	86	85	86
Umur	17-25 tahun	84	84	86	85	84	85
	26-35 tahun	87	87	88	88	88	88
	36-45 tahun	85	85	87	86	86	86
	46-55 tahun	84	85	86	85	85	85
	56-65 tahun	84	84	86	85	85	85
Pendidikan	SD	85	86	87	86	86	86
	SMP	85	85	87	86	86	86
	SLTA	87	88	89	88	88	88
	D III	83	84	86	88	85	85
	D IV/S1	84	84	85	84	84	84
Pekerjaan	Petani	82	82	84	83	88	83
	PNS	83	84	85	84	84	84
	Wiraswasta	87	88	89	85	85	86
	Lain-lain	85	85	87	86	88	88
Jumlah Waktu Kunjungan	2 kali	84	84	86	85	84	85
	3 kali	85	86	87	86	86	86
	4 kali	84	84	86	85	85	85
	5 kali	85	85	87	86	86	86
Rata - rata		85	85	83	90	85	86

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang periode 19 Maret- 19 April 2018,

diperoleh data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Periode 19 Maret - 19 April 2018.

Berdasarkan tingkat kehandalan yaitu sangat puas (84%), tingkat ketanggapan yaitu sangat puas (85%), tingkat keyakinan yaitu sangat puas (86%), tingkat empati yaitu sangat puas (85%), tingkat penampilan yaitu sangat puas (82 %). Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang secara keseluruhan adalah sebesar 84% dengan klasifikasi sangat puas.

SARAN

1. Pertahankan kualitas pelayanan kefarmasian yang sudah baik dan tingkatkan kualitas pelayanan yang masih kurang sehingga pasien dapat memperoleh pelayanan kefarmasian yang maksimal sesuai harapannya.
2. Menyarankan kepada manajemen puskesmas untuk memperbanyak bahan bacaan, brosur, leaflet pada ruang tunggu sehingga dapat digunakan oleh pasien untuk informasi kesehatan.
3. Menyarankan kepada manajemen puskesmas untuk menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman untuk digunakan pasien.
4. Menyarankan kepada Kepala Puskesmas Oebobo untuk membuat usulan permintaan tenaga apoteker, tenaga teknis kefarmasian sehingga pelayanan kefarmasian dapat dilaksanakan dengan lebih baik sesuai standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul,A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi III. Binarupa aksara Jakarta
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium1. Jakarta.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian*. Predamedia group. Jakarta.
- Menteri Kesehatan. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 *tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Pohan S. Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku kedokteran Eg. Jakarta.
- Puskesmas Oebobo. (2017). *Profil Puskesmas Oebobo*. Kupang.
- Sudiby dan Surahman. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Trans Info Media. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi penelitian administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriyanto, M. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono. F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Undang - Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 *tentang Kesehatan*. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.