

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN APOTEK UPT PUSKESMAS KURIPAN BANJARMASIN

Kartika¹, Lamsah², Farida Yulianti³

¹Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NPM16310012

²Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NIDN1125126201

³Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin,
NIDN1121076901

ABSTRAK

Pelayanan Apotek adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah mendapatkan suatu pelayanan dari fasilitas pelayanan tersebut. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pelanggan, oleh karena itu penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek di UPT Puskesmas Kuripan. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental yaitu penelitian yang dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di UPT Puskesmas Kuripan didapatkan persentase secara keseluruhan dengan nilai rata – rata Sangat Puas (12,30%), Puas (83,85%), dan Tidak Puas (3,85%).

Kata Kunci: Pelayanan Apotek, Tingkat Kepuasan, Puskesmas Kuripan

ABSTRACT

Pharmacy service is a direct and responsible service to patients related to drug preparations with the intention of achieving definite result to improve the quality of life of patients. Satisfaction is feeling of pleasure or disappointment someone experienced after getting a service from the service facilities. Patients will feel satisfied if there is a similarity between expectations and the reality of health service that can satisfy customers, therefore the authors want to know the level of patient satisfaction with pharmacy service in the integrated health service unit Kuripan. This research is a non-experimental research that is research conducted indirectly by using descriptive research methods. Base on the result of research on the level of patient satisfaction with pharmacy services in integrated services units Kuripan obtained overall percentage with an average value of Very Satisfied (12,30%), satisfied (83,85%) and dissatisfied (3,85%).

Keywords: Pharmacy services, Level of satisfaction, Kuripan Health Center

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah mendapatkan suatu pelayanan dari fasilitas pelayanan tersebut. Fasilitas pelayanan akan berhasil memperoleh pelanggan yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas maka akan menciptakan dasar yang baik bagi pelanggan untuk datang kembali, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat memotivasi pelanggan untuk datang ke fasilitas pelayanan kesehatan (Kotler, 2009).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdaya masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan serta pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Standar Pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penyeleggaran standar pelayanan kefarmasian di puskesmas harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien dan standar prosedur operasional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengaturan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- 2) Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian
- 3) Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*)

Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ditetapkan sebagai acuan pelaksanaan standar pelayanan di Puskesmas ini diperlukan komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Permenkes, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Permenkes, 2016).

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis (M. Singarimbun, 1989 :5). Popul/asi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang brobat ke UPT Puskesmas Kuripan dengan jumlah 190 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh. Pada *sampling* jenuh semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel yang diambil menggunakan *sampling* jenuh dengan kriteria inkulasi dan esklusi. Penelitian dilakukan mulai Mei 2020, dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden di UPT Puskesmas Kuripan. Responden mengisi kuesioner yang didampingi oleh peneliti, agar responden mengerti terhadap isi kuesioner tersebut. Hasil pengumpulan data disajikan dengan tabel distribusi frekuensi.

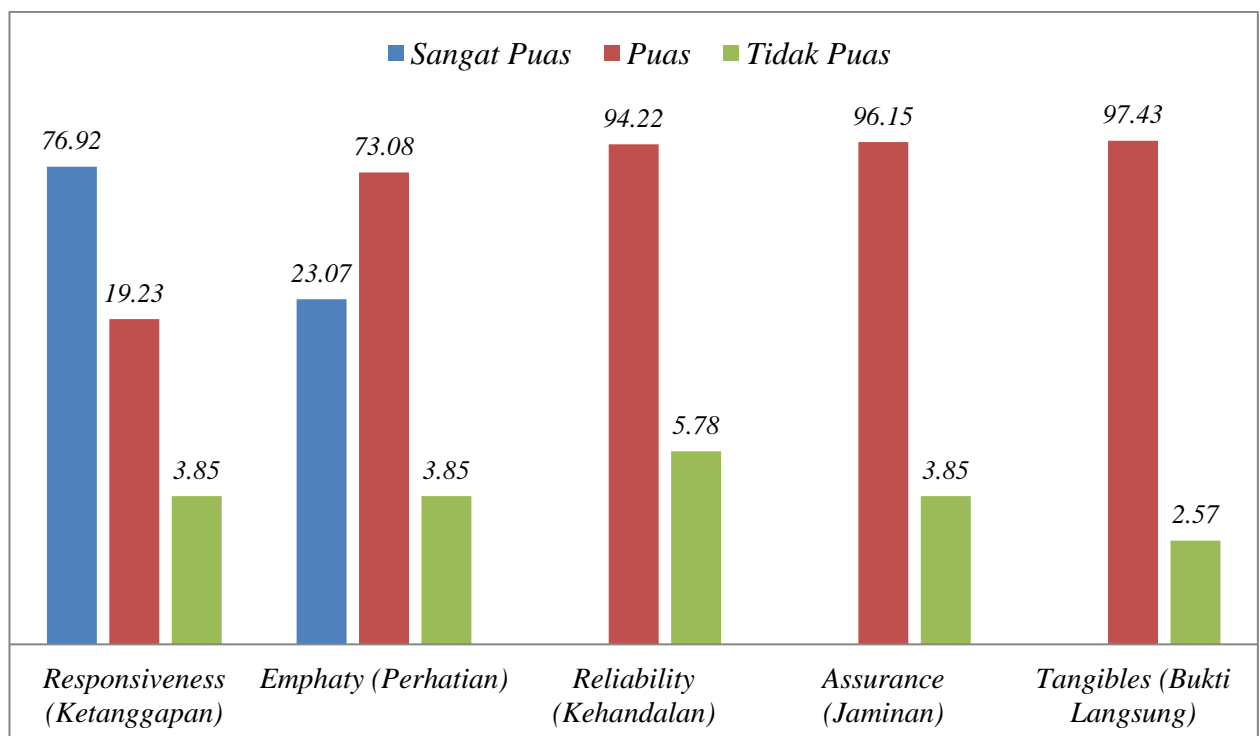
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian pada 130 responden yang menerima pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kelamin di UPT Puskesmas Kuripan adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin (n=130)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	60	46,15
Perempuan	70	53,84

Berdasarkan tabel. 1 mayoritas responden penelitian di UPT Puskesmas Kuripan adalah berjenis kelamin perempuan. Adapun tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi secara umum dapat dilihat pada gambar 1.



Berdasarkan gambar 1, tingkat kepuasan pada dimensi *Responsiveness* terbanyak adalah kategori sangat puas berjumlah (76,92%), dan tingkat kepuasan paling sedikit adalah kategori tidak puas yang berjumlah (3,85%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori sangat puas, namun dalam penelitian ini juga didapatkan (3,84%) yang menilai ketanggapan asisten apoteker terhadap pasien kategori tidak puas, hal ini disebabkan oleh jumlah pasien yang datang bersamaan disisi lain jumlah tenaga kefarmasian di UPT Puskesmas Kuripan sangat terbatas, sehingga pasien merasa tidak diperhatikan.

Menurut Nasution (2013) Keberhasilan pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan, kejelasan Asisten Apoteker dalam memberikan informasi obat dan kelengkapan obat dan alat kesehatan. Kepercayaan berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi dan berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian, jika tenaga kefarmasian memberikan dengan jelas informasi obat dan kelengkapan termasuk alat kesehatan, menjelaskan dengan baik hal yang dilarang. Informasi yang jujur dan terbuka ini mampu memberikan kepercayaan bagi pasien serta mampu diandalkan dalam berbagai situasi yang dialami pasien yang berhubungan dengan obat.

Tabel 2 Distribusi respon berdasarkan tingkat kepuasan pada 5 dimensi pelayanan

No	Dimensi <i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien						Jumlah	
		Sangat puas		Puas		Tidak puas		N	%
		F	%	F	%	F	%		
1	Ketanggapan asisten apoteker terhadap pasien	100	76,92	25	19,23	5	3,85	130	100
	Dimensi <i>Emphaty</i>	F	%	F	%	F	%	N	%
2	Keramahan Asisten Apoteker	30	23,07	95	73,08	5	3,85	130	100
	Dimensi <i>Reliability</i>	F	%	F	%	F	%	N	%
3	Kejelasan Asisten Apoteker dalam Memberikan Informasi Obat	0	0	125	96,15	5	3,85	130	100
5	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan	0	0	120	92,30	10	7,69	130	100
	Dimensi <i>Assurance</i>	F	%	F	%	F	%	N	%
4	Kecepatan Pelayanan Obat	0	0	125	96,15	5	3,85	130	100
	Dimensi <i>Tangbles</i>	F	%	F	%	F	%	N	%
6	Kenyamanan Ruang Tunggu	0	0	125	96,15	5	3,85	130	100
7	Kebersihan Ruang Tunggu	0	0	125	96,15	5	3,85	130	100
8	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster dan lain – lain sebagai informasi Obat/Kesehatan	0	0	130	100	0	0	130	100
	Jumlah	130	100	870	669,21	45	30,79	1040	800
	Rata – Rata	16	12,5	109	83,65	5	3,85	130	100

Berdasarkan tabel 2 tingkat kepuasan pasien pada 5 dimensi pelayanan didapatkan nilai rata – rata dari 5 dimensi pelayanan tersebut adalah Sangat Puas berjumlah 16 orang dengan persentase 12,5%, Puas berjumlah 109 orang dengan

persentase 83,65%, dan Tidak Puas berjumlah 5 orang dengan persentase 3,85%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 5 dimensi pelayanan tersebut jumlah responden paling banyak pada kategori Puas, dan jumlah responden paling sedikit pada kategori Tidak Puas.

Menurut Nasution (2013) Keberhasilan pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan, kejelasan Asisten Apoteker dalam memberikan informasi obat dan kelengkapan obat dan alat kesehatan. Kepercayaan berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi dan berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian, jika tenaga kefarmasian memberikan dengan jelas informasi obat dan kelengkapan termasuk alat kesehatan, menjelaskan dengan baik hal yang dilarang. Informasi yang jujur dan terbuka ini mampu memberikan kepercayaan bagi pasien serta mampu diandalkan dalam berbagai situasi yang dialami pasien yang berhubungan dengan obat.

PENUTUP

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Apotek UPT Puskesmas Kuripan dapat disimpulkan bahwa didapatkan persentase dengan nilai rata – rata. (12,50%) memberikan nilai sangat puas, (83,65%) memberikan nilai puas dan (3,85%) memberikan nilai Tidak Puas. Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek UPT Puskesmas Kuripan masuk dalam kategori puas dengan nilai sebesar (83,65%) responden merasa puas sehingga sangat diharapkan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Ada beberapa saran yaitu agar prosedur – prosedur yang dapat menunjang kegiatan pelayanan kefarmasian agar dilengkapi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Kuripan. Di Upayakan agar hak – hak pasien harus lebih diutamakan dan ditingkatkan karena dalam hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien di UPT Puskesmas Kuripan merasa puas namun hak pasien harus lebih diutamakan tidak hanya karena pasien mendapat obat secara gratis namun harus lebih dari sekedar itu, dan Asisten Apoteker yang berperan utama dalam informasi obat agar lebih jelas dan teliti dalam hal memberikan informasi obat kepada pasien. Ketersediaan brosur, leaflet dll untuk informasi obat/kesehatan agar kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kuripan meningkat.

REFERENSI

- Anonim, 2019, *Laporan Tahunan Puskesmasn Perawatan Kuripan*, Dinas Kesehatan, Barito Kuala.
- Ariadi, Hilal. 2005, *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005*. Tesis, Universitas Uponegoro, Semarang,
- Atika Dalili Akhmad. 2019, *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame*. Bandar Lampung.

- Azrul Azwar. 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Binarupa. Aksara.
- Departemen Kesehatan. 2007, *Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan. 2009, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta,
- Departemen Kesehatan. 2009. *Sistem Kesehatan*. Jakarta
- Hendra Stevani. 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi – Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Barru.
- Imbalo., 2007, *Regulasi Kesehatan Indonesia*, Andi Offset, Jakarta
- Isnaniah, M., 2015, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin*, Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin, Banjarmasin.
- Kementerian Kesehatan RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Kotler, Philip & Kevil L. Keller. (2009), *Manajemen Pemasaran Jilid I, edisi Ketiga belas. Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga
- Kementerian Kesehatan RI, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Machfoedz, I., 2012, *Metode Penelitian (kuantitatif & kualitatif)*, Fitramaya, Yogyakarta
- Maria santriatsi Bupu. 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Kupang
- Maryuliana, 2016, *Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert*, Semarang
- Muninjaya, Gde A.A. 2011, *Manajemen Kesehatan Edisi 3*, EGC, Jakarta
- Pohan, I., 2006, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Sabarguna, H., 2008, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagungseto, Jakarta
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta Jakarta

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta :
Markne

