

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BENDILWUNGU KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN MARET TAHUN 2021

by Hariyani, Et Al.

Submission date: 19-Jul-2022 10:20AM (UTC+0700)

Submission ID: 1872446203

File name: 133_revisi_18juli2022_-_Hariyani_Inayirah.pdf (203.28K)

Word count: 2138

Character count: 13814

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS BENDILWUNGU KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN
MARET TAHUN 2021**

***PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT
BENDILWUNGU PUBLIC HEALTH CENTER, TULUNGAGUNG REGENCY IN MARCH
2021***

¹Hariyani*, ¹Dhaan Farid Al M

¹Fakultas Farmasi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Submitted: 27 Mei 2022

Accepted: 07 Juni 2022

*Publish Online: 27 Juni
2022*

Kata Kunci:

Pelayanan kefarmasian,
Tingkat kepuasan,
Puskesmas Bendilwungu

Keywords:

*Pharmaceutical services,
Level of satisfaction,
Bendilwungu Health
Center*

Abstrak

Latar belakang : Kepuasan pasien sebagai gambaran antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pasien dikatakan puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien merasa tidak puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya tidak sesuai dengan harapan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu kabupaten Tulungagung pada bulan maret tahun 2021. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *survei deskriptif*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *non random sampling* dengan menggunakan sampel 83 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan pada bulan maret tahun 2021 dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung masuk dalam kategori sangat puas (82,09%).

Abstract

Background: Patient satisfaction is described as the expectations and reality felt by patients when getting pharmaceutical services. Patients will feel satisfied if the pharmaceutical services obtained are in fact the same or exceed their expectations, on the contrary patients will feel dissatisfied if the pharmaceutical services obtained are in fact not as expected. **Objective:** This study aims to find out how the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Bendilwungu Health Center, Tulungagung Regency in March 2021. **Method:** The method used in this research is a descriptive survey research method. The sampling technique used was non-random sampling with a sample of 83 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. Data collection was carried out in March 2021 using a patient satisfaction questionnaire for pharmaceutical services. **Result:** Based on the results obtained, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the

Bendilwungu Health Center, Tulungagung Regency is in the category of very satisfied with the percentage (82.09%) based on indicators of measuring the level of patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan Puskesmas Bendilwungu juga terkenal baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, farmasis, apoteker, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini merupakan salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Tulungagung untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi mutu kehandalan (*relibiality*), ketanggapan (*responsiveness*), mutu jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan fisik (*tangible*).

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini juga menggunakan rancangan *survey cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

B. Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini yaitu semua pasien yang datang berobat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret 2021.

sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret 2021 yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian dan juga memenuhi kriteria *Inklusi*.

Kriteria *Inklusi* sampel pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien dan keluarga pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung.
- 2) Pasien yang bisa membaca dan menulis.
- 3) Pasien bisa berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner.
- 4) Pasien yang bisa diajak komunikasi.
- 5) Pasien yang datang lebih dari 1 kali.

Kriteria *eksklusi* sampel pada penelitian ini adalah :

- 1) Pasien Umum
- 2) Pasien yang berasal dari pegawai instalasi tersebut.
- 3) Pasien yang tidak bisa diajak berkomunikasi.
- 4) Pasien yang buta huruf.

C. Teknik pengumpulan data

Metode Pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh langsung dari pengisian kuisisioner yang diajukan kepada responden (Sugiyono, 2017).

2. Observasi

Dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung ke obyek penelitian. Observasi ini untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuisisioner.

D. Teknik Analisa data

Analisis data dalam penelitian ini diambil dari pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang akan dianalisis menggunakan rumus persentase untuk mengetahui persentase nya.

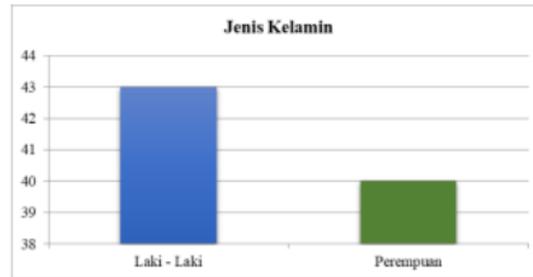
Skor dalam penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

- a. Sangat puas (SP) = 76% - 100%
- b. Puas (P) = 56% - <76%
- c. Tidak puas (TP) = < 56%

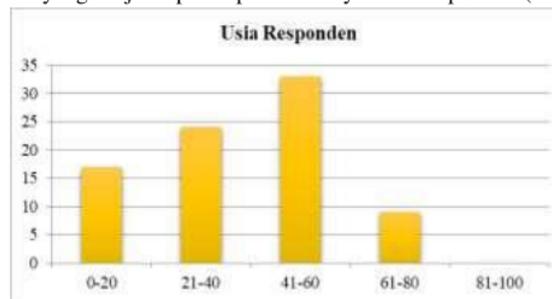
(Suprpto, 2011).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian tentang mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung tahun 2021. Yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret sampai 31 Maret 2021 dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh data sejumlah 83 responden yang ada di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung.

A. Data demografi pasien**Gambar 1.** Hasil demografi responden berdasarkan jenis kelamin

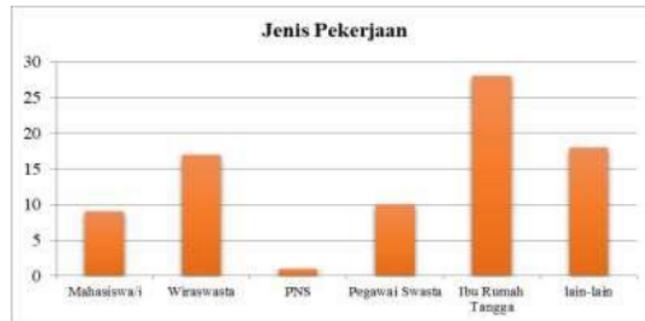
Berdasarkan gambar 1 diperoleh jumlah pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 responden (51,81%) dan pasien yang berjenis perempuan sebanyak 40 responden (48,19%).

**Gambar 2.** Hasil Demografi responden berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 2 diperoleh pada usia 0-20 tahun yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada usia 21-40 tahun yaitu sebanyak 24 responden (28,92%), pada usia 41-60 tahun yaitu sebanyak 33 responden (39,76%), pada usia 61-80 tahun yaitu sebanyak 9 responden (10,84%), dan pada usia 81-100 tahun yaitu sebanyak 0 responden (0%).

**Gambar 3.** Hasil Demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

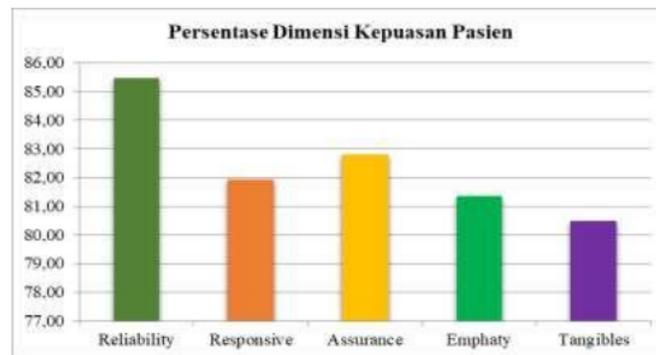
Berdasarkan gambar 3 diatas diperoleh pada pasien tingkat pendidikan tidak tamat SD yaitu sebanyak 3 responden (3,61%), pada pasien tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada pasien tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 25 responden (30,12%), pada pasien tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 33 responden (39,76%), dan pada pasien tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 5 responden (6,02%).



Gambar 4. Hasil Demografi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan gambar 4 diatas diperoleh pada pasien dengan pekerjaan Mahasiswa/i yaitu sebanyak 9 responden (10,84%), pada pasien dengan pekerjaan Wiraswasta yaitu sebanyak 17 responden (20,48%), pada pasien dengan pekerjaan PNS yaitu sebanyak 1 responden (1,20%), pada pasien dengan pekerjaan Pegawai Swasta yaitu sebanyak 10 responden (12,05%), pada pasien dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga / Tidak Bekerja yaitu sebanyak 28 responden (33,73%), pada pasien dengan pekerjaan Lain – lain yaitu sebanyak 18 responden (21,69%).

B. Tingkat Kepuasan



Gambar 5. Hasil Persentase Dimensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada gambar 5 diatas menunjukkan bahwa rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi yaitu Dimensi *Reliability* (Keandalan) mendapatkan (85,45%), Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

mendapatkan (81,93%), Dimensi *Assurance* (Jaminan) mendapatkan (82,81%), Dimensi *Emphaty* (Empati) mendapatkan (81,37%), Dimensi *Tangibles* (Bentuk Fisik) mendapatkan (80,48%),



Gambar 6. Hasil dari 25 pertanyaan kuesioner

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bendilwungu diperoleh dengan menggunakan kuesioner dari 25 pertanyaan yang mencakup lima aspek dimensi mutu pelayanan ditampilkan pada dan gambar 6. Hasil penilaian pasien dalam persentase ditampilkan pada gambar 6 dengan bobot tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Data hasil penelitian tingkat kepuasan pasien sebanyak 83 responden di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 yang menerima pelayanan kefarmasian adalah:

1. Berdasarkan dimensi *Responsiveness* diperoleh data untuk pernyataan ketanggapan apoteker terhadap pasien, yang terbesar adalah menyatakan sangat puas mendapat skor 1020 (81,93%). Hal ini mencerminkan pelayanan kefarmasian Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 sudah memenuhi harapan pasien bahwa Apoteker tidak hanya memberikan pelayanan standar, tetapi juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian.
2. Pada dimensi *Emphaty* pada pernyataan Kepedulian apoteker terhadap pasien adalah menyatakan sangat puas mendapat skor 1013 (81,37%). Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada bulan Maret tahun 2021 sudah memenuhi harapan pasien yang mana pelayanan kefarmasian sudah memenuhi harapan pasien.
3. Dimensi *reliability* pada pernyataan Kehandalan Apoteker memberikan Informasi Obat kepada pasien mendapatkan skor 1064 (85,46%) jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan pasien berada dalam kategori sangat puas, namun ada juga pasien yang hanya merasakan puas disebabkan banyaknya pasien dalam waktu bersamaan, sehingga membuat para petugas untuk memberikan penjelasan Informasi Obat kepada pasien berkurang.
4. Dimensi *assurance* dijabarkan pada pernyataan kenyamanan petugas dalam melakukan pelayanan obat. Hasil penelitian mendapatkan skor 1031 (82,81%) maka tingkat kepuasan pasien kategori Sangat Puas. Meskipun banyak pasien yang merasa sangat puas pada pernyataan ini ada beberapa pasien yang menyatakan perasaan puas pada dimensi assurance. Hasil penelitian pada dimensi assurance

menunjukkan kategori sangat puas karena dalam kondisi *covid 19* sekarang ini pasien di puskesmas di batasi akhirnya pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal.

5. Dimensi *tangibles* (bentuk fisik) pada pernyataan kenyamanan ruangan tunggu dan kelengkapan peralatan medis mendapatkan skor 1002 (80,48%) jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sangat puas, namun pada lima dimensi pelayanan dimensi *tangibles*lah yang mendapat persentase paling sedikit disebabkan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu apotek, dan kurangnya Brosur, Leaflet, Poster informasi Obat/Kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada lima dimensi yang ditampilkan menunjukkan bahwa yang mendapat nilai tertinggi adalah dimensi *Reliability* mendapat skor 1064 (85,46%). Tingkat dimensi kepuasan yang paling rendah adalah *tangibles* mendapat skor 1002 (80,48%). Hasil tersebut menjelaskan bahwa banyak pasien yang merasa sangat puas pada pelayanan kefarmasian, karena apa yang diharapkan pasien telah sesuai dengan kenyataan. Dan ada beberapa pasien yang merasa puas pada pelayanan kefarmasian yang menunjukkan masih ada responden memiliki harapan yang lebih tinggi dari pelayanan yang diterimanya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilihat dari 5 dimensi terdiri dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan persentase 85.46%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentase 81.93%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan persentase 82.81%, dimensi *emphaty* (empati) dengan persentase 81.37%, dan dimensi *tangibless* (bentuk fisik) dengan persentase 80.48%. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung yakni 82,09% yang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Sebaiknya pihak apotek yang ada di Puskesmas Bendilwungu tetap mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan kefarmasian yang dapat mempengaruhi faktor-faktor kepuasan pasien.
2. Untuk pelayanan kefarmasian dibidang dimensi *tangibless* (Bentuk fisik) supaya dapat meningkatkan dan mengembangkan pelayanan kefarmasian dengan cara menyediakan brosur, leaflet, poster, dan lain-lain untuk menarik perhatian pasien sehingga pasien senang berobat dan mau datang kembali ke puskesmas.

REFERENSI

Bappenas, 2009, Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas.

- Depkes RI, 2006, Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas, Jakarta.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/menkes/sk/ii/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat :Menkes RI.
- Kusumah, W., dan Dwitagama, D. 2011. Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya, G. 2015. Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Pohan, I., 2006, Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2006, Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Subekti, D ,2009, Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyorini, E., 2009, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedung Kandang Kota Malang', Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang', Malang.
- Suprpto, J., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BENDILWUNGU KABUPATEN TULUNGAGUNG PADA BULAN MARET TAHUN 2021

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

docplayer.info

Internet Source

7%

2

repositori.widyagamahusada.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%