

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Kediri

Elly Rakhmawati, Lintang Bismantara

Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas

Kadiri Jalan Selomangleng No.1 Kota Kediri, Jawa Timur

Email: Ellyrakhmawati@unik.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap variabel kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty), dan penampilan (tangible) dari pelayanan kefarmasian pada Puskesmas Alak Kota Kupang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yaitu dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian kemudian dihitung persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien dan diklasifikasikan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 88 responden maka diperoleh simpulan, tingkat kepuasan pasien terhadap variabel jaminan 84%, variabel empati 84%, variabel ketanggapan 82%, dimensi penampilan 80% dan variabel kehandalan 79%. Sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 2018 secara keseluruhan sebesar 82% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. (Depkes RI, 2014)

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah seseorang membandingkannya, dengan apa yang diharapkannya (Talinati, 2017).

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance(jamianan), Emphaty (empati), Tangible (penampilan).

Puskesmas Kediri merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di wilayah Kota Kediri, wilayah kerja Puskesmas Kediri terdiri dari 6 kelurahan dengan total jumlah penduduk 36.642 dan jumlah kunjungan rawat jalan Puskesmas Kediri secara keseluruhan beserta pustu mencapai 4.350 pasien/bulan, dengan jumlah tenaga kefarmasian yang sedikit yaitu berjumlah 2 orang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian terhadap pasien, sehingga penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas Kediri

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan populasi merupakan semua pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kediri Kota Kediri dan jumlah sampel penelitian adalah 88 pasien. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kediri Kota Kediri dengan indikator kehandalan,

ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan. Waktu penelitian Agustus - September 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang menentukan

kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan penampilan

Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Kehandalan di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan ≤ 60 menit, obat non racikan ≤ 30 menit)	336	440	76	Puas
Keberadaan petugas farmasi pada saat jam kerja di ruangan farmasi Puskesmas	355	440	81	Sangat Puas
Obat yang diresepkan tersedia dengan lengkap	341	440	77	Puas
Kesesuaian penyerahan obat terhadap nomor antrian resep	365	440	83	Sangat Puas
Jumlah	1.397	1.760	79	Puas

Tabel diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 76% pada indikator kecepatan pelayanan obat terhadap jadwal pelayanan di ruangan farmasi, hal ini dikarenakan kurangnya tenaga farmasi pada ruang farmasi yaitu 1

orang pada saat dilakukan penelitian

2. Ketanggapan

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

Tabel 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Ketanggapan di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Ketanggapan petugas farmasi ketika pasien datang membawa resep	352	440	80	Puas
Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	353	440	80	Puas
Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien	372	440	84	Sangat puas
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	361	440	82	Sangat puas
Jumlah	1.438	1.760	82	Sangat Puas

Tabel 3. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Jaminan di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan	368	440	84	Sangat puas
Ketelitian petugas farmasi dalam menyiapkan obat	370	440	84	Sangat puas
Obat yang didapatkan terjamin kualitasnya	359	440	81	Sangat puas
Kesesuaian obat yang diterima dengan yang tertulis diresep	380	440	86	Sangat puas
Jumlah	1.477	1.760	84	Sangat Puas

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Empati di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Keramahan petugas farmasi dalam menyapa pasien	363	440	82	Sangat puas
Kesopanan petugas farmasi Dalam menanggapi pertanyaan pasien	373	440	85	Sangat puas
Kesabaran petugas farmasi dalam menanggapi keluhan dari pasien	372	440	84	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status social pasien	371	440	84	Sangat puas
Jumlah	1.479	1.760	84	Sangat Puas

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Klasifikasi
Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu	356	440	81	Sangat puas
Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas farmasi	376	440	85	Sangat puas
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat- alat yang dipakai.	369	440	84	Sangat puas
Ketersediaan Brosur, Leavlet, Poster dan lain-lain sebagai informasi obat/kesehatan	315	440	71	Puas
Jumlah	1.416	1.760	80	Puas

Tabel 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Variabel Penampilan di Puskesmas Kediri

Indikator	Skor	Klasifikasi
	Persentase	Kepuasan
	(%)	
Kehandalan	79	Puas
Ketanggapan	82	Sangat puas
Jaminan	84	Sangat puas
Empati	84	Sangat puas
Penampilan	80	Puas
Jumlah	409	
Rata-rata	82	Sangat Puas

Tabel 2 diatas menunjukkan persentase terendah adalah 80% pada ketanggapan petugas saat pasien membawa resep dan ketanggapan saat petugas memberikan penyelesaian terhadap masalah pasien, hal ini disebabkan karena petugas pada ruangan hanya berjumlah 1 orang sehingga petugas hanya fokus terhadap penyiapan obat dilihat dari jumlah resep yang banyak

3. Jaminan

Merupakan kemampuan petugas farmasi dalam keterampilan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan

kesesuaiannya Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 81% pada indikator obat yang didapat terjamin kualitasnya, hal ini peneliti melihat responden yang menjawab kebanyakan karena persoalan efek obat dalam tubuh sehingga dikaitkan dengan kualitas obat. Namun secara umum pada variabel ini pasien merasa sangat puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 84% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan

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 membedakan status sosial dan memahami kebutuhan pasien

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa persentase terendah adalah 82% pada indikator keramahan petugas saat menyapa pasien, dalam hal ini dapat dimengerti karena kurangnya tenaga farmasi dan jumlah pasien yang berobat sangat banyak sehingga petugas farmasi hanya terfokus pada pelayanan resep saja. Tetapi secara umum pada variabel ini pasien merasa sangat puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, rata-rata tingkat kepuasan sebesar 84% sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

5. Penampilan

Merupakan kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini adalah pasien, meliputi penampilan secara fisik pada ruang farmasi berupa peralatan yang bersih, keadaan ruangan yang bersih dan nyaman, dan kerapian berpakaian petugas yang memberikan pelayanan serta ketersediaan informasi tentang obat.

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa persentase terendah sebesar 71% pada indikator ketersediaan brosur,

leavlet, poster dan lain-lain sebagai informasi obat, hal ini dikarenakan tidak adanya brosur / leavlet poster sebagai informasi tambahan tentang obat kepada pasien Tabel 6 diatas menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kediri secara keseluruhan adalah 82% dengan klasifikasi sangat puas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kediri Kota Kediri menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (84%), dimensi empati (84%), selanjutnya pada dimensi ketanggapan (82%), dimensi penampilan (80%), kemudian terakhir pada dimensi kehandalan (79%). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kediri Kota Kediri secara keseluruhan sebesar 82% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Talinati, 2017. Survey kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oesao periode Juni- Juli 2016:

Karya Tulis Ilmiah. Program
Studi Farmasi Poltekkes
Kemenkes Kupang