

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS CEMPAKA PUTIH, JAKARTA PUSAT TAHUN 2016**

***PATIENT SATISFACTION LEVEL OF SERVICE IN MIND SERVICE IN
PEMPAKA PUTIH, JAKARTA CENTER IN 2016***

Victor siringoringo, Stefanus Lukas, Sariah Marzini

Fakultas Farmasi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta,
Sunter Agung Podomoro, Jakarta Utara

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, dan wadah obat, pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), dan sikap pemberian obat di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Sample yang digunakan adalah 124 responden. Analisa data menggunakan rumus IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kemudian nilai IKM tersebut dikonversikan. Dari hasil analisa data didapatkan tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, dan wadah obat sebanyak 1545, pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat sebanyak 1702, sedangkan cara bertatap muka, pemberian ucapan lekas sembuh, pemberian salam dan kesopanan petugas dalam melayani resep sebanyak 1765. Semua nilai IKM dari masing-masing unsur pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori B (baik).

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

Service is an activity that occurs in direct interaction between a person with another person or machine physically and give satisfaction to the customer. The formulation of the problem in this research is how the level of patient satisfaction at the time of giving the service in the name calling based on the serial number, the timeliness of the service, the etiquette, and the medicine container, the giving of Communication, Information and Education (IEC), and the attitude of drug administration at Cempaka Putih, Central Jakarta. This research method is a descriptive research with Cross sectional approach. To know the level of patient satisfaction to the pharmacy service at Cempaka Putih Public Health Center, Central Jakarta. The sample used is 124 respondents. Data analysis using IKM formula (Satisfaction Index) then the value of IKM is converted. From the data analysis, the level of patient satisfaction at the time of giving of service in the name calling based on the order number, the service time, the etiquette, and the medicine container as much as 1545, giving information about the drugs taken, the rules of drug use, the side effect

of medicine, and the storage of a medicine As much as 1702, while face-to-face way, giving of speech quickly recovered, greeting and courtesy officer in serving recipe as much as 1765. All IKM value from each element of pharmaceutical service included in category B(good).

Keywords: *patient satisfaction, pharmaceutical services, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Imbalo S. Pohan,2006).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat. Pengumpulan data kepuasan pasien dapat dilakukan dengan : kuisisioner dan wawancara. Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap satu wilayah kerja, misalnya satu kecamatan yang memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan atau tingkat kepuasan konsumen (Departemen Kesehatan RI, 2006). Dasar pengukuran indeks kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Kemampuan petugas pelayanan
6. Tanggung jawab petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *Cross sectional* (Woordward, M dalam buku Sastroasmoro dan Ismael, 2011). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat dan mendapatkan pelayanan dari unit farmasi.

Sampel

Sample diambil secara consecutive sampling yang dilakukan oleh Lemeshow dan Hosmer (Lemeshow and Hosmer,2000)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden minimal yang harus didapatkan adalah 100 orang. Dari penelitian yang didapat sample sebesar 124 responden. Berdasarkan data Tabel 1. bahwa pasien yang berumur 18-25 tahun sebanyak 24%, pasien yang berumur 26-33 tahun sebanyak 23%, pasien yang berumur 34-41 tahun sebanyak 22%, pasien yang berumur 42-49 tahun sebanyak 14% dan pasien yang berumur ≥ 50 tahun sebanyak 17%. Jumlah responden perempuan sebanyak 79% dan jumlah responden laki-laki sebanyak 21%.

Berdasarkan pendidikan tinggi yang ditamatkan SD atau sederajat sebanyak 3 %, pasien yang tamat SMP atau sederajat sebanyak 11%, pasien yang tamat SMA atau SMK sederajat sebanyak 49% dan responden yang tamat Diploma I, II, III, IV dan Stara I, II, III sebanyak 37%.

Berdasarkan status pernikahan hasil yang didapat oleh peneliti, yang berstatus menikah adalah 70%, kemudian yang berstatus janda atau duda 7% dan yang berstatus lajang sebanyak 23%.

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan demografi di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat pada Tahun 2016

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Umur (Tahun)		
18-25	30	24%
26-33	29	23%
34-41	27	22%
42-49	17	14%
≥50	22	17%
Jenis kelamin		
Laki-laki	26	21%
Perempuan	98	79%
Pendidikan		
SD/Sederajat	4	3%
SMP/Sederajat	13	11%
Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
SMA/Sederajat	16	49%
PT	61	37%
Status Pernikahan		
Menikah	87	70%
Janda / Duda	8	7%
Lajang	29	23%

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap cara penyerahan dan pemberian obat di pelayanan kefarmasian dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Unsur pelayanan	Jumlah nilai	IKM	Konversi IKM
Cara yang ditunjukkan petugas farmasi dalam menyerahkan dan memberikan obat kepada pasien			
Kesesuaian pemanggilan nama pasien berdasarkan nomor urut	429	2,97	74,25
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan resep	364	2,52	63
Kejelasan penulisan label (etiket) kemasan obat	369	2,55	63,75
Kesesuaian wadah pengemas obat	383	2,64	66

Tabel 3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Unsur pelayanan	Jumlah nilai	IKM	Konversi IKM
Pelayanan KIE yang diberikan petugas farmasi di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat	488	3,38	84,5
Petugas memberi informasi mengenai obat yang diminum	401	2,77	69,25
Petugas menjelaskan aturan pakai obat	325	2,25	56,25
Petugas menjelaskan efek samping obat	488	3,38	84,5
Petugas menjelaskan penyimpanan suatu obat			

Tabel 4. Tingkat kepuasan pasien terhadap sikap dan perilaku petugas dalam melayani resep pasien dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Unsur pelayanan	Jumlah nilai	IKM	Konversi IKM
Sikap dan perilaku petugas dalam melayani resep pasien			
Petugas bertatap muka dalam memberi obat	401	2,77	69,25
Petugas mengatakan semoga lekas sembuh	488	3,38	84,5
Petugas memberi salam saat menyerahkan resep	488	3,38	84,5
Petugas bersikap sopan dalam memberi pelayanan resep	388	2,68	67

Tabel 5. Unsur Pelayanan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian pemanggilan nama pasien berdasarkan nomor urut	429	2,97	74,25	B	Baik
2	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan resep	364	2,52	63	B	Baik
3	Kejelasan penulisan etiket kemasan obat	369	2,55	63,75	B	Baik
4	Ketetapan terhadap Kesesuaian wadah pengemasan obat	383	2,64	66	B	Baik
5	Petugas memberi informasi mengenai obat yang diminum	488	3,38	84,5	A	Sangat Baik

6	Petugas menjelaskan aturan pakai dari masing-masing obat yang diberikan	401	2,77	69,25	B	Baik
7	Petugas menjelaskan efek samping obat	325	2,25	56,25	C	Kurang Baik
8	Petugas menjelaskan penyimpanan suatu obat	488	3,38	84,5	A	Sangat baik
9	Petugas bertatap muka dalam memberi obat	401	2,77	69,25	B	Baik
10	Petugas mengatakan semoga lekas sembuh pada saat pasien meninggalkan loket	488	3,38	84,5	A	Sangat baik
11	Petugas memberi salam saat pasien menyerahkan resep obat	488	3,38	84,5	A	Sangat baik
12	Petugas bersikap sopan dalam memberi pelayanan	388	2,68	67	B	Baik

Setelah dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat maka didapatkan hasil yang diharapkan. Pada unsur-unsur pelayanan nilai yang dihasilkan adalah nilai yang diharapkan. Pada unsur pelayanan kesesuaian pemanggilan nama pasien berdasarkan nomor urut mendapatkan jumlah nilai 429, nilai IKM 2,97, dan setelah dikonversikan menjadi 74,25 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik). Unsur ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan resep mendapatkan jumlah nilai 364, IKM 2,52, dan setelah dikonversikan menjadi 63 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik).

Unsur kejelasan penulisan etiket kemasan obat mendapatkan jumlah nilai 369, nilai IKM 2,55, dan setelah dikonversikan menjadi 63,75 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik). Unsur kesesuaian wadah pengemasan obat mendapatkan jumlah nilai 383, nilai IKM 2,64, dan setelah dikonversikan menjadi 66 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik). Unsur petugas farmasi memberi informasi mengenai obat yang diminum mendapatkan jumlah nilai 488, nilai IKM 3,38, dan setelah dikonversikan menjadi 84,5 dan mendapatkan mutu pelayanan A (sangat baik). Unsur petugas farmasi menjelaskan aturan pakai dari masing-masing obat yang diberikan mendapatkan jumlah nilai 401, nilai IKM 2,77, dan setelah dikonversikan menjadi 69,25 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik). Unsur petugas farmasi menjelaskan

efek samping dari masing- masing obat yang diberikan mendapatkan jumlah nilai 325, nilai IKM 2,25, dan setelah dikonversikan menjadi 56,25 dan mendapatkan mutu pelayanan C (kurang baik). Unsur petugas farmasi menjelaskan penyimpanan suatu obat mendapatkan jumlah nilai 488, nilai IKM 3,38, dan setelah dikonversikan menjadi 84,5 dan mendapatkan mutu pelayanan A (sangat baik). Unsur petugas bertatap muka dalam memberi obat mendapatkan jumlah nilai 401, nilai IKM 2,77, dan setelah dikonversikan menjadi 69,25 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik). Unsur petugas mengatakan semoga lekas sembuh sambil tersenyum pada saat pasien akan meninggalkan loket obat mendapatkan jumlah nilai 488, nilai IKM 3,38, dan setelah dikonversikan menjadi 84,5 dan mendapatkan mutu pelayanan A (sangat baik). Unsur petugas memberikan salam pada saat pasien menyerahkan resep obat mendapatkan jumlah nilai 488, nilai IKM 3,38, dan setelah dikonversikan menjadi 84,5 dan mendapatkan mutu pelayanan A (sangat baik). Unsur petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan mendapatkan jumlah nilai 388, nilai IKM 2,68, dan setelah dikonversikan menjadi 67,00 dan mendapatkan mutu pelayanan B (baik).

Dari hasil analisa data didapatkan tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, dan wadah obat sebanyak 1545, pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat sebanyak 1702, sedangkan cara bertatap muka, pemberian ucapan lekas sembuh, pemberian salam dan kesopanan petugas dalam melayani resep sebanyak 1765. Berdasarkan hasil analisa diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat dan cara bertatap muka, pemberian ucapan lekas sembuh, pemberian salam dan kesopanan petugas dalam melayani resep. Sedangkan pada tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, dan wadah obat hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai yang didapatkan.

Semua nilai IKM dari masing- masing unsur pelayanan kefarmasian termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (sangat baik), B (baik) ada juga sebagian kategori yang mendapatkan mutu pelayanan C (kurang baik). Hasil perhitungan terhadap tingkat kepuasan yaitu semua nilai unsur pelayanan dijumlahkan dan hasilnya dibagi banyaknya unsur dan setelah dihitung mendapatkan jumlah nilai 66,45 dan termasuk dalam interval 62,51 – 81,25 yaitu termasuk dalam kategori B (baik) artinya tingkatkepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Cempaka putih, Jakarta Pusat termasuk dalam kategori “Baik”.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam bab hasil dan pembahasan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien pada saat pemberian pelayanan dalam pemanggilan nama berdasarkan nomor urut, ketepatan waktu pelayanan, etiket, dan wadah obat di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat mendapatkan penilaian yang baik, artinya pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi. (Tabel 5)
2. Tingkat kepuasan pasien pemberian informasi mengenai obat yang diminum, aturan pakai obat, efek samping obat, dan penyimpanan suatu obat mendapatkan penilaian yang baik, artinya pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi. (Tabel 5)
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap cara bertatap muka, pemberian ucapan lekas sembuh, pemberian salam dan kesopanan petugas dalam melayani resep di puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat juga mendapatkan penilaian yang baik, artinya pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi. (Tabel 5)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N.; Andrajadi, R.; dan Supardi, S., 2010. Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok, Pusat Penelitian Dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan, Depok.
- Al- Hijrah, M, F, Hamzah A, Darmawansyah, 2013, study tentang pengelolaan obat di puskesmas Mandai kabupaten Maros tahun 2013, Makasar, Fakultas Kesehatan Masyarakat, universitas Hasanudin Makasar.
- Aprilia, Endang H., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum. Jurnal, diakses tanggal 19 Desember 2015.
- Arikunto, S., 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : PT Cipta, hal 135.
- BKKBN., 2008, Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan diperoleh pada tanggal 15 Desember 2015.
- Bruce, Andy, dan Langdon, Ken, 2004, Mengutamakan Pelanggan, Jogjakarta : Zenith publizer.
- Depkes RI, 2003, Kebijakan Dasar Puskesmas (Menuju Indonesia Sehat 2010), Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta.

Depkes RI, 2006, Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas, Jakarta.

Depkes RI, 1984, Farmakope Indonesia, edisi III. Jakarta, Departemen Kesehatan RI, hal 9,31,902.

Depkes RI, 2009, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian, Jakarta.