



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS SUKARASA KOTA BANDUNG

Nabila Putri Azahra¹, Maya R Atmawinata²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email : nabila10120330@digitechuniversity.ac.id

Keywords:

*Analysis,
Patient Satisfaction,
Pharmaceutical Services*

ABSTRACT (10 PT)

The purpose of this study is to analyse patient satisfaction with pharmaceutical services at UPT Puskesmas Sukarasa Bandung. This research method uses a qualitative research approach where research interacts with the facts under study. The data collection technique in this study is carried out by interview, observation, and documentation which then the results of the interview were processed into data. Informants in this study were patients who visited the pharmaceutical service section of the Sukarasa Puskesmas as many as 5 people. Data analysis techniques with data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that of the 5 patients, the average answer based on the indicators of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is satisfied with the pharmaceutical services at the Sukarasa Health Centre. and there were complaints about their comfort due to the lack of a large waiting room. Overall, this study shows that pharmaceutical services at the Sukarasa Health Centre are good enough, but there are still some aspects that need to be improved to achieve optimal patient satisfaction.

Kata Kunci

*Analisis,
Kepuasan Pasien,
Pelayanan Kefarmasian*

ABSTRAK (10 PT)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sukarasa Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dimana penelitian berinteraksi terhadap fakta yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian hasil wawancara tersebut diolah menjadi data. Informan dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke bagian pelayanan kefarmasia Puskesmas Sukarasa sebanyak 5 orang. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 orang pasien rata-rata menjawab berdasarkan indikator tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merasa puas atas pelayanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Sukarasa. dan adanya keluhan mengenai kenyamanannya dikarenakan kurang luasnya ruang tunggu. Kesimpulan secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa sudah cukup baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Korespondensi Penulis: (10 pt)

Nabila Putri Azahra,
Universitas Teknologi Digital,
Jl.Cibogo No. Indah 3
Telepon : +6281221934313
Email: nabila10120330@digitechuniversity.ac.id

Submitted : 25-05-2024; **Accepted :** 28-05-2024;

Published : 24-06-2024

Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan mengacu pada penyediaan layanan kesehatan yang menghasilkan kepuasan di antara setiap pasien, di mana prosedur pelaksanaannya mematuhi standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Selanjutnya, mereka menjelaskan tentang pengukuran kepuasan pasien bukan hanya sekedar memenuhi harapan individu; ini juga mencerminkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan [1]. Survei tingkat kepuasan pasien, diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman et al, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan atau pasien, yang dikenal sebagai ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti nyata (*tangible*) [2].

Setiawan *et al* [3] menambahkan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang dapat memengaruhi kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan kefarmasian. Mereka mengatakan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas akan sangat berpengaruh pada kesehatan dan keselamatan pasien. Puskesmas perlu mengedepankan upaya pencegahan dan perbaikan khususnya seluruh pelayanan yang diberikan di Puskesmas untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien. Kami yakin keberadaan Puskesmas akan semakin memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga terjangkau.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas ialah pelayanan kefarmasian dimana pelayanan ini yang bertanggung jawab yaitu seorang apoteker. Sedangkan di puskesmas sukayasa apoteker bertugas untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu sehingga pasien dapat meningkatkan kesehatan pasien. Upaya menjamin mutu pelayanan terdiri dari evaluasi dan pemantauan secara berkala atas pelayanan yang diberikan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan sesuai standar [4].

Penting untuk menilai kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian dalam rangka mempelajari tanggapan konsumen terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima, untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen terkait layanan, untuk meningkatkan kualitas layanan, dan untuk mengembangkan kerangka kerja untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan dalam layanan farmasi [5]. Sedangkan kata Kurniati dalam Sibarani [6] mengatakan pelayanan dan kepuasan itu tidak dapat dipisahkan, karena kepuasan memungkinkan para pemangku kepentingan untuk menilai sejauh mana layanan yang ditawarkan meningkat atau menurun. Penyediaan layanan yang memuaskan sangat dipengaruhi oleh tindakan setiap petugas. Dengan kata lain, pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dikatakan memuaskan.

Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya optimal. Penelitian oleh Haryati Fitri [7] di Puskesmas Terara menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian didasarkan pada 5 jenis dimensi, dapat dikatakan persepsi responden terhadap tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara adalah baik. Amrullah [8] dalam penelitiannya di Puskesmas Terakreditasi juga menemukan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi kepuasan pasien, seperti lamanya waktu tunggu dan kurangnya komunikasi informatif dari petugas farmasi. Begitu juga studi Utami [9] menunjukan tidak ada hubungan

antara kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker dengan kepuasan konsumen apotek $p (95 \% ; 2 \text{ tailed }) = 0,503$.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa Bandung dengan mengukur kepuasan pasien dengan indikator kualitas pelayanan yaitu: keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti nyata (*tangible*).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tadi, maka perlu adanya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa Bandung sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi petugas farmasi untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dimana penelitian berinteraksi terhadap fakta yang diteliti. Menurut Sugiyono [10] yang menyatakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang bersifat alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Sukarasa Jl. Gegerkalong Hilir No.157, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung.

2.2 Objek Penelitian

Objek penelitian oleh penulis adalah pasien yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa, yang akan dilakukan pengambilan data mengenai seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono [10] mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka tidak akan diperoleh data yang memenuhi standar data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan pada Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sukarasa. Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang pasien. Pengambilan data di lapangan pada informan yaitu langsung mewawancari informan terpilih dengan menanyakan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sukarasa.

2. Observasi

Yang diobservasi dalam penelitian ini adalah keadaan ruang tunggu kefarmasian, suasana ruang tunggu kefarmasian, dan aktivitas sosial yang dijalani oleh pasien.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan perekaman 5 suara dan mengambil gambar sebagai bukti dan jawaban informan di pelayanan kefarmasian Puskesmas Sukarasa. Juga penulis memanfaatkan arsip-arsip tentang penghuni yang dimiliki Puskesmas Sukarasa. Arsip tersebut berupa dokumen yang berisi tentang informasi mengenai pelayanan kefarmasian tersebut yang terdiri dari profil puskesmas, seputar tentang bangunan puskesmas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Terdiri dari lima Informan dalam penelitian ini yang merupakan pasien yang sudah mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukarasa. Tabel di bawah ini menyajikan tentang identitas informan dalam penelitian ini.

Table 1 Data Informan

Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
Pasein 1	Perempuan	23 Tahun	SMK	SPG
Pasien 2	Perempuan	49 Tahun	SD	IRT
Pasien 3	Perempuan	53 Tahun	-	IRT
Pasien 4	Perempuan	42 Tahun	SMP	Wiraswasta
Pasien 5	Perempuan	25 Tahun	S1	Banker

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sukarasa dinilai cukup baik oleh para informan. Namun ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Dalam indikator tangibility, fasilitas puskesmas dinilai memadai, bersih, dan nyaman, meskipun satu pasien menilai bahwa fasilitas seperti tempat tunggu dan ruang masih kurang memadai. Responsiveness, mengenai penanganan dan sikap petugas terhadap pasien, dinilai sudah baik, dalam melayani pada proses pengambilan obat memiliki sikap yang baik dan ramah. Dalam hal indikator reliability, semua pasien merasa puas dengan pelayanan yang memenuhi dengan standar saat ini. durasi pengambilan obat tergantung pada situasi dan kondisi dikefarmasian puskesmas sukarasa. Dalam indikator empathy, petugas kefarmasian dinilai memberikan pelayanan dan perhatian yang baik. Informan mengatakan bahwa petugas menanggapi dengan sabar dan informatif. Dalam indikator assurance, jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Sukarasa dianggap cukup baik tanpa adanya keluhan yang signifikan dari pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sukarasa menekankan pada perlunya tanggung jawab dari seluruh petugas kefarmasian dalam pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pasien dan indikator kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan lima informan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sukarasa, terdapat lima indikator yang diperhatikan yaitu:

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**, merupakan fasilitas yang berkaitan dengan bukti fisik yang ada di puskesmas, dengan adanya kebersihan juga merupakan hal yang sangat penting untuk kenyamanan yang dapat menghasilkan adanya kepuasan pasien. Dari ke lima informan terdapat empat informan mengatakan kenyamanan disini cukup baik. Jika dilihat dari tersedianya papan petunjuk seluruh informan meyakini mudah menemukan ruang tunggu kefarmasian. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat di bawah ini:

“Ya, mudah. Ruang tunggu apotek terletak di dekat pintu masuk puskesmas dan terdapat petunjuk arah yang jelas.” (informan 2)

“Mudah dicari, terdapat petunjuk arah yang jelas.” (informan 4)

Ruang tunggu dibersihkan setiap hari oleh petugas kebersihan sebagaimana pernyataan dari seluruh informan. Dan terdapat informan yang merasa kurang nyaman di ruang tunggu kefarmasian karena kurang luas ruangnya. Puskesmas harus memikirkan hal ini untuk memuaskan pasien, dengan demikian, pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat dibawah ini:

“Bagus, Ruangan cukup bersih dan nyaman. Tersedia kursi yang cukup untuk pasien.” (informan 2)

“Ruangan cukup bersih, namun kurang luas saja.” (informan 5)

2. **Empati (*Empathy*)**, merupakan kemudahan menjalin hubungan komunikasi yang baik, peduli dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan, serta bekerja demi kepentingan terbaik pasien. Semua informan mengatakan bahwa petugas apoteker menanggapi dengan sabar dan informatif. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat dibawah ini:

“Iya, petugas apotek menjawab pertanyaan saya dengan sabar dan informatif. Mereka menjelaskan dengan detail dan mudah dipahami.” (informan 2)

“Ya kalo misalkan ada kendala pasti ngasih tau, kalo misalkan tidak baik-baik aja sih” (informan 1)

Dalam hal ini empati sangat penting bagi pasien karena perhatian adalah prioritas bagi pasien. Sehingga dapat di katakan bahwa terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien.

3. **Keandalan (*Reability*)**, merupakan ketepatan dan ketelitian dalam pelayanan jadwal pemberian obat yang menunjukkan sikap yang profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Dari semua informan mengatakan puas jika durasi pengambilan obat tergantung pada situasi dan kondisi dikefarmasian puskesmas sukarasa. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat dibawah ini:

“Paling lama sih kalo penuh ya 5 menit, kalo sebentar misalkan udah periksa langsung ambil aja obatnya.” (informan 1)

“Tergantung kayanya klo misalkan lagi penuh lama, kalo ngga ya sebentar. Ini sih lama” (informan 5)

Tidak ada keluhan mengenai hal ini yang dirasakan pasien. Profesionalisme diartikan sebagai kemampuan memahami tugas dan tanggung jawab pegawai serta fokus dan konsisten dengan sasaran dan tujuan organisasi.

4. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, merupakan Sikap petugas apoteker dalam pelayanan waktu menerima resep dokter dan pengambilan obat, respon petugas mendengarkan terhadap keluhan pasien serta sikap yang ramah dan sopan. Semua informan pernyataan puas terkait dengan sikap petugas dalam melayani pada proses pengambilan obat memiliki sikap yang baik dan ramah. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat dibawah ini:

“Bagus pada ramah juga, teliti juga untuk melayani pasien” (informan 1)

“Baik, baik semua orangnya ramah ga neko-neko lah” (informan 3)

Dalam hal ini ketanggapan apoteker dalam menyikapi keluhan pasien dengan ramah dan santun menjadi salah satu unsur yang perlu diperhatikan. Daya tanggap apoteker di Puskesmas Sukarasa dinilai baik karena tidak ada keluhan dari pasien.

5. **Jaminan (Assurance)**, merupakan perasaan percaya diri atau nyaman pasien, kelengkapan peralatan pengobatan dan keterjangkauan biaya bagi pasien. Semua informan mengatakan bahwa petugas kefarmasian memberikan penjelasan cara penggunaan obat dengan baik. Hasil dari jawaban informan bisa dilihat dibawah ini:

“Iyah memberi informasi yang jelas tentang obat yang saya dapatkan, termasuk cara penggunaan obat yang baik dan benar.” (informan 2)

“Tadi dijelaskan ini, sesudah makan, 2 kali. Baik pokonya.” (informan 3)

Dalam hal ini pelayanan informasi obat merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini mengacu pada pengetahuan dan keterampilan apoteker atau tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan informasi obat yang akurat, terkini, dan relevan dengan kondisi pasien.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sukarasa menekankan pentingnya tanggung jawab seluruh tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan pasien dan indikator mutu pelayanan. Studi tersebut menemukan bahwa lima indikator bukti nyata, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kebersihan ruang tunggu apotek secara umum memuaskan, dan apoteker berempati dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Keandalan distribusi obat bergantung pada situasi, dan dimensi jaminan menyoroti pentingnya informasi yang jelas mengenai penggunaan obat. Secara keseluruhan semuanya merasa puas akan pelayanan yang ada di Puskesmas Sukarasa, penelitian ini menekankan pentingnya memenuhi kebutuhan pasien untuk memastikan kepuasan terhadap layanan farmasi.

REFERENSI

- [1] S. Novaryatiin, S. D. Ardhany, and S. Aliyah, “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit,” *Borneo J. Pharm.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–26, 2018, doi: 10.33084/bjop.v1i1.239.
- [2] M. A. Daulay, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan,” Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, 2019. [Online]. Available: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/498/%0Ahttp://repository.stikes-bhm.ac.id/498/1/1.pdf>
- [3] D. Setiawan, D. Ningsih, and S. R. Handayani, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan,” *J. Islam. Pharm.*, vol. 7, no. 2, pp. 79–85, 2022, doi: 10.18860/jip.v7i2.17439.
- [4] Kemenkes RI, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas,” Jakarta: Kemenkes RI Tahun 2014, 2014, pp. 2–8.
- [5] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Milenium. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- [6] H. Sibarani, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan,” *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 1, no. 1, p. 2019, 2019, [Online]. Available: http://www.ghbook.ir/index.php?name=های و رسانه های فرهنگ و option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chckhashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&ttml=component%0Ahttp://www.albayan.ae%0Ahttps://scholar.google.co.id/scholar?hl=en

&q=APLIKASI+PENGENA

- [7] F. Haryati, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terara Tahun 2021,” *J. Heal. Sains*, vol. 3, no. 10, pp. 1537–1554, 2022, doi: 10.46799/jhs.v3i10.638.
- [8] R. Amrullah, “Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode Servqual di Puskesmas Terakreditasi,” *Maj. Farm.*, vol. 18(1), 2022.
- [9] S. A. Utami and Z. Cholisoh, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang,” *Pharmacon J. Farm. Indones.*, vol. 14, no. 2, pp. 54–61, Mar. 2019, doi: 10.23917/pharmacon.v14i2.5990.
- [10] Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2022.