

STUDI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MINASATENE KABUPATEN PANGKEP

Andi Nurpati Panaungi

STIKES Nani Hasanuddin Makassar

email : andianti82@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Penelitian ini berjudul Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep meliputi Ketidakpuasan pasien timbul dan diukur dalam lima dimensi daya tanggap, bukti langsung, kehandalan, kepedulian. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif yang bersifat observasional dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan mengambil data pasien yang kebetulan berkunjung di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep dengan jumlah responden 70 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase menunjukkan 61,30% kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep dan berdasarkan indeks kepuasan pelanggan atau pengguna jasa kesehatan sebesar 0,81 – 1,00 dengan interpretasi Sangat memuaskan hal ini menunjukkan kepuasan konsumen selaku pengguna jasa di Puskesmas Kabupaten Pangkep kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak ada hubungan dari kelima dimensi kepuasan *service quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan Di Puskesmas Minasa Te'ne masih belum memuaskan dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang mendukung sebab kenyamanan pasien didukung dari segi fasilitas kelengkapan obat-obatan serta kurangnya tenaga medis yang berkompoten di bidang pelayanan kefarmasian.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Lima Dimensi kepuasan Serv Quel

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, juga mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, yang dilakukan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. (Emma M 2011).

Dengan mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat yang memumuskan maka keluar UU tentang Keputusan Menteri No 30 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa 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 harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan,

pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). (Permenkes No 30, 2014)

Berdasarkan hasil penelitian yang terdahulu oleh Hardianti Hafid 2015 mengatakan bahwa tidak ada hubungan kinerja petugas dengan pengetahuan, keterampilan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep.

Puskesmas Minasa Te'ne merupakan salah satu bentuk swadaya masyarakat yang dibangun pada tahun 1974, Puskesmas Minasa Te'ne terletak di wilayah Kecamatan Minasa Te'ne dan Kecamatan Pangkajene, Kabupaten Pangkep. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan

kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. (Hardianti Hafid, 2015)

Hasil penelitian sebelumnya dan observasi awal yang telah dilakukan peneliti, diperoleh adanya fakta bahwa proses pelayanan yang diterima masih kurang dan belum memuaskan dari segi pelayanan informasi obat, masih kurangnya tenaga farmasi yang melayani obat.

Berangkat dari latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul yaitu, Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep.

BAHAN DAN METODE

Lokasi, populasi, dan sampel penelitian

Penelitian yang akan dilakukan merupakan jenis penelitian deskriptif yang bersifat observasional dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Penelitian dilaksanakan Kabupaten Pangkep Puskesmas Minasa Te'ne.

Populasi dalam penelitian ini sejumlah pasien yang berobat di wilayah Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep.

Sampel dalam penelitian ini pasien yang berobat di wilayah Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Penarikan sampel ditentukan secara Accidental Sampling berdasarkan :

- Pasien yang datang di Puskesmas
- Bisa berkomunikasi
- Bersedia untuk menjawab kuesioner

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian ini berjudul studi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli 2016 selama 2 (dua) minggu terhitung mulai tanggal 11 juli - 25 juli 2016 Di Kecamatan Minasate'ne Kabupaten Pangkep. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mendatangi setiap pengunjung Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep untuk bersedia mengisi kuesioner.

Sebanyak 70 responden kuesioner dibagikan Di Puskesmas Mianasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Kuesioner yang harus diisi tersebut tentang pelayanan kefarmasian, daya tanggap, bukti langsung, jaminan, kehandalan, kepedulian. Adapun sub variabel maupun secara kumulatif dapat dilihat pada table-table dibawah ini.

Tabel 1. Studi kepuasan antara dimensi daya tanggap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep

Daya tanggap (Responsiveness)	n	%
Puas (poin = 1)	20	28,57
Kurang Puas (poin = 0)	50	71,42
Jumlah	70	29,14

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Minasa Te'ne terhadap ketanggapan petugas kesehatan terhadap Pasien berada dalam kategori puas yaitu sebesar yang puas sebanyak 20 orang dan presentase (28,57) sedangkan yang kurang puas 50 orang (71,42). Dari hasil presentase kedua factor kepuasan jumlah keseluruhan yaitu kurang puas 21,14 %.

Tabel 2. Studi tingkat kepuasan antara dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne

Kehandalan Reliability	n	%
Puas (poin = 1)	5	7,14
Kurang puas (poin = 0)	65	92,85
Jumlah	70	99,99

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Minasa Te'ne terhadap kehandalan petugas dalam menagani pasien yaitu puas 5 orang presentase (7,14) dan kurang puas 65 orang menjawab (92,85). Dari hasil presentase kedua factor tersebut keseluruhannya puas sebanyak 99,99%.

Tabel 3. studi tingkat kepuasan antara dimensi kepedulian pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne

Kepedulian Empaty	n	%
Puas (poin = 1)	34	48,57
Kurang Puas (poin = 0)	36	51,42
Jumlah	70	99,99

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne terhadap dimensi kepedulian assurance yaitu 34 orang puas dengan presentase (48,57) sedangkan kurang puas yaitu presentase (51,42). Dari kedua factor diatas jumlah keseluruhan puas yaitu 99,99 %.

Tabel 4. Studi tingkat kepuasan antara bukti langsung pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne

Bukti langsung Tangible	n	%
Puas (poin = 1)	30	42,85
Kurang Puas (poin = 0)	40	57,14
Jumlah	70	99,99

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne terhadap dimensi bukti langsung terhadap pelayanan petugas kesehatan yaitu 30 puas dan presentase (42,85%) dan kurang puas 40 orang (57,14) . Dari kedua factor tersebut jumlah keseluruhannya puas 99,99 %.

Tabel 5. Studi tingkat kepuasan antara dimensi jaminan pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne

Jaminan Assurance	n	%
Puas (poin = 1)	10	14,28
Kurang puas (poin = 0)	60	85,71
Jumlah	70	99,99

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne terhadap dimensi assurance terhadap petugas kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian puas 10 orang dengan presentase (14,28) dan kurang Puas 60 orang dengan presentase 85,71 % . Dari kedua factor tersebut jumlahnya sebesar puas 99,99 % .

Tabel.6 Hasil Presentase tiap pertanyaan dimensi kepuasan pasien

No	Pertanyaan	Skor Presentase (%)	Kategori
1	Dimensi daya tanggap	29,14	Kurang Puas
2	Dimensi kehandalan	99,99	Puas
3	Dimensi kepedulian	99,99	Puas
4	Dimensi bukti langsung	99,99	Puas
5	Dimensi jaminan	99,99	Puas
Jumlah		42,91	Kurang Puas
%rata-rata		61,30	

Berdasarkan hasil rata-rata yang didapatkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep berada dalam kategori kurang puas yaitu sebesar 61,30 %

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep , dikumpulkan informasi dengan cara dibagikan angket kepada 70 pasien yang datang berobat selama 2 (dua) minggu pada bulan Juni 2016. Angket yang dibagikan dalam bentuk kuisioner, responden cukup mencontek pilihan yang ada pada lembar kuisioner yang dibagikan. Pilihan responden dibagi dalam 2 kategori yaitu puas, kurang puas (lihat lampiran, contoh lembar kuisioner).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan 25 pertanyaan berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu Serv Qual dan peraturan permenkes no 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep menunjukkan bahwa :

1. Studi tingkat kepuasan antara dimensi daya tanggap pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian dan data yang diperoleh, menunjukkan nilai presentase 29,14 % kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian . Berdasarkan 25 pertanyaan dari kuisioner yang diberikan kepada pasien dipilih yang paling tinggi skor jawaban responden yaitu tentang ketaggapan petugas dalam memberikan cara penggunaan obat yang baik dan benar berdasarkan PIO (Pelayanan informasi obat).

Menurut penilaian pasien yang ada Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten pangkep ,sikap petugas dilapangan sangat baik yaitu tidak memandang dari status pasien memberi perhatian dan pelayanan, serat komunikasi petugas juga berjalan baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Didi Rahman (2013) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi,informasi,dan edukasi (KIE). Berdasarkan hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada cara berkomunikasi memiliki kepuasan dengan persepsi yang paling tinggi, yaitu puas

sebanyak 45 responden (50%) jawaban dari setiap persepsi jawaban responden. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan pada pelayanan kefarmasian presentase kurang puas.

2. Studi tingkat kepuasan antara dimensi kehandalan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep.

Hasil penelitian dan data yang di peroleh , menunjukkan nilai presentase 99,99 % puas terhadap kehandalan pelayanan kefarmasian dalam penyerahan obat yang sesuai dengan no antrian pada pasien berdasarkan dari 25 pertanyaan yang diberiakn kepada pasien dan yang menjawab skor jawaban pertanyaan yang paling tinggi di Puskesmas Minsa Te'ne Kabupaten Pangkep.

Menurut penilaian pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep ,sikap dan kehandalan petugas dalam memberikan informasi obat masih belum jelas misalnya penggunaan obat anti biotik harus di habiskan kerena mencegah adanya resistensi, dari sebab itu pelayanan petugas kesehatan kepada pasien yaitu puas.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Dwi wahyuni (2015) hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas tepus Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Menunjukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara reliability dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul, yaitu dengan $p(0,099) > 0,05$. Hal ini menunjukan bahwa kehandalan petugas kesehatan terhadap pengetahuan dan sikap sangat erat kaitanya dengan puas pelayanan yang diberikan.

3. Studi Tingkat kepuasan pasien antara dimensi kepedulian pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian data yang diperoleh menunjukkan presentase 99,99 % puas terhadap kepedulian petugas kefarmasian sesuai dari pertanyaan sebanyak 25 dan menjawab paling tinggi tentang petugas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien di Puskesmas Minsa Te'ne.

Menurut penilian pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep sikap dan kepedulian petugas sangat baik ,ramah dan penuh simpatik,

kepada pasien sebagai konsumen, yang membuatnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Yasser Tahriq Hazaya (2013) Kepedulian memperoleh skor 0,27 dengan rata- rata kepuasan 0,29 dari lima dimensi diatas yaitu responden cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian petugas terhadap pasien yang datang di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Studi Tingkat kepuasan pasien antara bukti langsung pelayanan kefarmasian Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian data yang diperoleh menunjukkan presentase 99,99 % puas. Berdasarkan 25 pertanyaan dan skor yang paling tinggi tetang kerapian petugas dalam berpakaian selama dalam melayani pasien di puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep .

Menurut penilaian pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep bukti langsung dari segi penampilan petugas rapih dan santun dalam memberikan pelayanan terutama petugas kefarmasian harus rapih dan apoteknya harus bersih agar pasien puas dan merasa senang ketika menubus obatnya.

Hasil ini sesuai penelitian Nidia (2012) Pada pernyataan pertama yaitu Tenaga non medis dan Medis berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya pada Puskesmas Bara-baraya, didominasi oleh jawaban setuju, tidak setuju dan netral , yaitu sejumlah 8 orang atau 8,0% tidak setuju, 19 orang 19,0% yang tidak setuju , dan 73 orang atau 73,0% yang menyatakan netral. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien antara dimensi bukti langsung puas.

5. Studi tingkat kepuasan pasien antara dimensi jaminan pelayanan kefarmasian Di Puskemas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian data yang diperoleh menunjukkan presentase 99,99 % puas terhadap pelayanan dalam menebus obat di apotek Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep . Berdasarkan pertanyaan dari kosioner sebanyak 25 yaitu tentang keamaan pasien saat menebus obat di Puskesmas Minasa Te'ne yang memiliki skor jawaban paling tinggi .

Menurut penilaian pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep jaminan keamanan pasien saat menebus obat sangat aman di karenan petugas selalu memerhatikan dari segi pemberian informasi obatnya dan penggunaan alat kesehatan selalu steril itu yang menyebabkan pasien senang dan suka datang ke Puskemas Minasa Te'ne utuk berobat.

Hasil ini sesuai penelitian Kawanhe (2015) menunjukkan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,219 < \alpha = 0,5$) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan antar pelayanan jaminan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan Di Puskesmas Taling atas kota Manado. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan kesehatan pada Puskesmas Minasa Te'ne pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dapat dikatakan data yang diperoleh menunjukkan setiap item pertanyaan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep. Hal ini berarti semakin baik mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan maka semakin baik pula respon dari pasien yang datang berobat ke Puskesmas dimana menurut uu 75 permenkes 2015 yaitu : Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya

promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai studi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne Kabuapten Pangkep, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dari kelima dimensi SERV QUEL adalah sebesar 61,30% kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari kelima dimensi yaitu daya tanggap, kehandalan, kepedulian, bukti langsung, jaminan saling berkaitan satu sama lain dalam kepuasan konsumen selaku pengguna jasa. Dan berdasarkan indeks kepuasan konsumen selaku pengguna jasa berada pada nilai kolerasi 0,81 – 1,00 % intrepertasi tinggi, tingkat kepuasan Sangat memuaskan, hal ini menunjukkan tidak hubungan perasaan konsumen selaku pengguna jasa dalam kelima dimensi serverquel. Dikarenakan pasien yang datang berobat hanya mengharapkan pelayanan yang maksimal dan yang terbaik yang diberikan oleh petugas kefarmasian.

SARAN

Diharapkan bagi Puskesmas Minasa Te'ne menambahkan petugas kesehatan terutama di bidang farmasi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pasien yang datang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2013. Profil Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. Diakses 30 Maret 2013
- Anawati Chalifa. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Raawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Poltekes. Makassar
- Dwi wahyuni. 2015. Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Vol X. No.2
- Didi Rahman. 2013. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi, dan edukasi (kie) obat dengan resep oleh tenaga farmasi di instalasi farmasi rsi Pku Muhammadiyah. Universitas Muhammadiyah palangkaraya. Kalimantan Timur
- Hardianti Hafid. 2015. Hubungan Antar Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas Minasatene Kab. Pangkep, Unhas. Makassar

- Kawahe, Mendagi, Kawake, 2015. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Unsrat Vol 4.No.4*
- Kementrian Kesehatan, 2014. Permenkes RI No.30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta
- Kementrian Kesehatan, 2014. Permenkes RI No.75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Muninjaya Gde A.A, 2015. Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Ed 2. Jakarta :Egc Hal 9,10,15,16,17
- M.Emma, Surahman, Dra.M.Si, Apt, 2011. Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care. Fakultas Kedokteran, Universitas Padjadjaran.
- Nidia .2012 . Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar
- Respati Ayu. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang, Universitas, Semarang.
- Yaser Tariq. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya . Fakultas Farmasi, Universitas Surabaya , Vol 2 No. 2