

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT DI PUSKESMAS BREBES

Wiwi, Alif Khalidajiah<sup>1</sup>, Rosaria Ika Pratiwi, Akhmad Aniq  
Barlian<sup>3</sup>

Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal, Jawa Tengah 52122  
Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan  
Bersama Tegal, Indonesia  
e-mail: \*<sup>1</sup> wiwialifkhalidajiah@gmail.com

---

### Article Info

#### Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

### Abstrak (Bahasa Indonesia) Bold, Times New Roman (11 pt)

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peran penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Brebes.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan obat di Puskesmas Brebes. Ukuran sampel sebanyak 100. Kriteria tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Brebes secara keseluruhan dikategorikan puas. Akan tetapi Puskesmas Brebes harus terus memperhatikan atribut – atribut kinerja yang menjadi sorotan kepuasan untuk menjaga kualitas puskesmas.

Hasil gambaran tingkat kepuasan pelayanan pasien yang diperoleh dari 100 responden mengenai *responsiveness* (tanggap) sebanyak 89,98 dengan kategori sangat puas, *assurance* (jaminan) sebanyak 82,42 dengan kategori sangat puas, *reability* (keandalan) sebanyak 86,12 dengan kategori sangat puas, *empaty* (empati) sebanyak 92,98 dengan kategori sangat puas, *tangible* (berwujud) sebanyak 89,98 dengan kategori sangat puas.

**Kata kunci: Tingkat kepuasan, Puskesmas, Pelayanan obat**

---

### Ucapan terima kasih:

### Abstract

*Pharmaceutical services are a part of health services at the public health centers. Pharmaceutical services at Puskesmas are services in the health sector that have an important role in realizing quality health. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction with drug services at Health Center Brebes.*

*This type of research is a descriptive study with a survey method. The data collection was carried out using a questionnaire. The population of this study was all patients who received drug services at the Brebes Community Health Center.*

*The results of the description of the level of service satisfaction to patients obtained from 100 respondents regarding responsiveness (response) as many as 89.98 with the very satisfied category, 82.42 assurance (guarantee) with the very satisfied category, 86.12 reliability (reliability) with very satisfied category, empty (empathy) as much as 92.98 with a very satisfied category, tangible (tangible) as much as 89.98 with a very satisfied category.*

**Keyword – Satisfaction level, Puskesmas, drug services.**

---

Alamat korespondensi:  
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal  
Gedung A Lt.3. Kampus 1  
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122  
Telp. (0283) 352000  
E-mail: [parapemikir\\_poltek@yahoo.com](mailto:parapemikir_poltek@yahoo.com)

**p-ISSN: 2089-5313**  
e-ISSN: 2549-5062

---

## I. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bagian dari pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan pelayanan di bidang kesehatan yang memiliki peranan penting dalam rangka mewujudkan kesehatan yang bermutu. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi: sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Dalam Undang-undang Kesehatan No.36 tahun 2014 disebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas di setiap daerah.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Berdasarkan ruang lingkupnya, pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi dua kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan obat atau sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan kegiatan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik diantaranya berupa pengkajian resep, penyerahan obat dan pelayanan informasi obat. Pelayanan informasi obat bertujuan agar farmasis dapat menjelaskan

dan menguraikan penggunaan obat dengan baik dan benar bagi pasien sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dan pasien merasa aman dengan obat yang di konsumsi (Prabandari, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setiap pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Penilaian ini didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan pasien dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan (Pohan, 2013).

Untuk mencapai kepuasan pasien perlu diarahkan untuk menjamin penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

## II. Metode

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (Singarimbun & Efendi, 1989). Data primer yang dikumpulkan adalah data hasil penyebaran kuesioner terkait gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Brebes.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dengan cara sebagai berikut:

- a. Pengambilan data dilakukan di Puskesmas Brebes.
- b. Peneliti mendatangi responden, yang merupakan pasien yang berobat di Puskesmas Brebes

- c. Peneliti memberikan penjelasan tentang penelitian ini, kemudian meminta persetujuan responden untuk ikut dalam penelitian ini.
- d. Peneliti memberikan lembar persetujuan kepada responden untuk di isi
- e. setelah responden mendatangi persetujuan penelitian, peneliti menjelaskan tentang tata cara pengisian kuisioner dan pertanyaan-pertanyaan yang ada didalam kuesioner sebelum responden mulai mengisi kuesioner sendiri.
- f. Data pertanyaan kuesioner mencakup lima dimensi mutu :
  - 1) Dimensi keandalan (*reliability*)
  - 2) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
  - 3) Dimensi kepastian (*assurance*)
  - 4) Dimensi empati (*empathy*)
  - 5) Dimensi berwujud (*tangible*)

### III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilaksanakan di Puskesmas Brebes dari bulan Desember 2020 , penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Brebes pada pasien dengan menggunakan kuisisioner dengan jumlah responden 100 orang, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Kabupaten Brebes dalam penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	68	68
2	Laki – laki	32	32
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

2. Karakteristik responden berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kategori umur masa dewasa (17 – 40) dan masa tua (41 – 60).

Tabel 2. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur Responden (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	17 – 30	57	57
2	31 – 40	25	25
3	41 – 50	9	9
4	51 – 60	9	9
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	9	9
2	SMP	9	9
3	SMA	49	49
4	D3/S1	33	33
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

#### Penilaian Kuesioner 5 Dimensi

1. *Responsiveness* (tanggap)

Pada variabel *responsiveness* (tanggap) yang meliputi kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan obat, ketanggapan Apoteker terhadap pasien dan petugas memberikan informasi yang mudah di pahami pasien didapatkan persentase sebagai berikut :

Tabel 4. *Responsiveness* (tanggap).

No	Indikator Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Tidak puas	17	17
2	Puas	80	80
3	Sangat puas	3	3
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

## 2. Assurance (Jaminan)

Indikator mutu *assurance* (jaminan) yaitu menjamin mutu obat, memastikan kebenaran penerima obat dan mengkonfirmasi ulang penjelasan yang diberikan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Assurance (Jaminan)

No	Indikator Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persen tase (%)
1	Tidak puas	2	2
2		95	95
3	Sangat puas	3	3
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

## 3. Reliability (keandalan)

Pada pertanyaan mengenai *Reliability* ada 2 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Reliability (keandalan)

No	Indikator Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persen tase (%)
1	Tidak puas	14	14
2		84	84
3	Sangat puas	2	2
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	100	100

## 4. Empaty (empati)

Pada pertanyaan mengenai *empaty* (empati) ada 2 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 7. Empaty (empati)

No	Indikator Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persen tase (%)
1	Tidak puas	4	4
2		75	75
3	Sangat puas	21	21
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	100	100

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

## 5. Tangible (berwujud)

Pada pertanyaan mengenai *tangible* (Berwujud) ada 4 butir pertanyaan didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 8. Tangible (berwujud)

No	Indikator Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persen tase (%)
1	Tidak puas	0	0
2		94	94
3	Sangat puas	6	6
4	Sangat tidak puas	0	0
	Total	100	100

Tingkat Kepuasan Pasien dari kelima Dimensi

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien dari kelima Dimensi

No	Dimensi	Persentase (%)	Keterangan
1	Responsiveness (tanggapan)	89,98%	Sangat puas
2	Assurance (jaminan)	82,42%	Sangat puas
3	Reliability (keandalan)	86,12%	Sangat puas
4	Empaty (empati)	92,98%	Sangat puas
5	Tangibl (berwujuda n)	84,38%	Sangat puas
	Rata – rata	83,24%	Sangat puas

## Pustaka

- Andari, M. D. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Biro Wisata Gamawisata (Tugas Akhir)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Andari, M. D. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Biro Wisata Gamawisata (Tugas Akhir)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astiena, A. K., Liputo, N., Evianti, S., & Sulistyawati, D. (2014). Pengukuran Kepuasan Pasien Berbasis Metode Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. *Jurnal MKA Vol 37 No. 3*.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Brebes Tahun 2018*. Brebes: Dinas Kesehatan Kab. Brebes.
- Irawan, A., & Komura, E. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Ketapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Vol. 1 (2)*, 123-134.
- Iswati, M. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik di Museum Benteng Vredenburg Yogyakarta (Skripsi)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020, Desember 10). [www.kemendes.go.id](http://www.kemendes.go.id). Retrieved from [www.kemendes.go.id](http://www.kemendes.go.id). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management 12th Edition*. Harlow: Prentice-Hau.
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prabandari, S. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal. *Jurnal Seminar Nasional IPTEK Terapan*.
- Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2013). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Biro Perjalanan Wisata. *BINUS Business Review Vol. 4 No. 1*, 93-101.
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Supardi, & Suparman. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Trans Info Media.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wawan, A dan M, Dewi. 2010. Teori dan Pengukur, Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia Dilengkapi Contoh Kuesioner. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Wulandari, F., & Sutjiati, R. (2014). Pengaruh Tingkat Kesadaran Masyarakat dalam Perencanaan Keuangan Keluarga Terhadap Kesejahteraan. *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 18*, 21-31.

