

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN OBAT PADA PASIEN DI PUSKESMAS KALADAWA KECAMATAN TALANG KABUPATEN TEGAL

Meilani, Indri¹., Meliyana Perwitasari, Akhmad Aniq Barlian
Program Studi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama
e-mail: indrimeilani196@gmail.com

Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Nizar Suhendra, SE., MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama
2. apt., Sari Prabandari, S. Farm., MM selaku Kepala Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama
3. apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm. Selaku pembimbing I dan Akhmad Aniq Barlian, S.Farm., M.H. Selaku pembimbing II yang telah sabar meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis.

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Kaladawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal. Penelitian ini melibatkan 100 responden yaitu pasien di Puskesmas Kaladawa. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Data diperoleh melalui pengisian kusioner sebanyak 25 pertanyaan. Kuisisioner yang diberikan berupa tingkat kepuasan pelayanan obat dengan menggunakan format 4 skala likert yaitu: sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. terhadap 5 variabel tingkat kepuasan yaitu kehandalan, jaminan, ketanggapan dan empati. Data kuisisioner kemudian diolah menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Kaladawa yaitu kehandalan(81%), jaminan (83,56%), empati (87,35%), berwujud (88,58%), daya tanggap (85,5%).

Kata Kunci : Pelayanan Obat, Tingkat Kepuasan.

Abstract

Pharmaceutical services are integrated activities with the aim of identifying, preventing and resolving drug problems and health-related problems. Patient health services obtained after the patient compares with what is felt. Patients will be satisfied when the services obtained equal or exceed the expectations. The purpose of the study was to determine level of satisfaction on drug services towards five variables : responsiveness, assurance, reliability, empathy, and tangible at Kaladawa Community Health Center Talang District Tegal. The study involved 100 respondents as patient at the health center with simple random sampling applied. Data were obtained through a questionnaire consists of 25 questions to measure level of satisfaction towards the services in four likert scales ranged from very satisfied, satisfied, dissatisfied, and very dissatisfied. All data were then analyzed using SPSS 25. Based on the analysis, the findings showed that most respondents felt very satisfied on the services provided by the health center in all variables : reliability (81%), assurance (83,56%), empathy (87,35%), tangible (88,58%) and responsiveness (85,5%).

Keywords : Drug services, Satisfaction level.

A. Pendahuluan

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Pelayanan obat yang baik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang dalam pengobatannya. Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Pelayanan obat akan ikut menentukan efektifitas upaya pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien (Tanan, 2013).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas, dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Pelayanan obat mencakup pelayanan penyerahan resep yang diberikan oleh dokter. Namun seorang farmasis tidak hanya mencakup pelayanan resep tetapi juga memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan sehingga selain tercapai kepuasan pasien juga tercapai tujuan dari pengobatan yang diberikan. 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. Pelayanan obat memiliki peranan penting dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit, sebaliknya, pelayanan obat yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan obat yang tepat objektif dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Prihandiwati dkk, 2018).

Pelayanan yang baik di suatu puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Alasan peneliti mengambil topik kepuasan pasien adalah karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pasien dan dapat memberikan dampak yang baik pula bagi citra perusahaan dan alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Kaladawa karena Puskesmas Kaladawa lokasinya strategis mencakup tujuh desa meliputi jumlah desa di wilayah kerja Puskesmas Kaladawa yaitu, Desa Kaladawa, Kaligayam, Cangkring, Pacul, Dawuhan, Getaskerep, dan Dawuhan. Semua desa di wilayah kerja Puskesmas Kaladawa sudah dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai, hal tersebut membuat pasien lebih mudah untuk berkunjung. Selain itu berdasarkan observasi awal diketahui bahwa di Puskesmas Kaladawa belum dilakukan penelitian tingkat kepuasan pelayanan obat sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang

berjudul gambaran tingkat kepuasan pelayanan obat pada pasien di Puskesmas Kaladawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal.

B. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif karena menggambarkan tingkat kepuasan pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan rumus Slovin dan didapat hasil 93,75 pasien. Namun untuk meminimalisir kesalahan peneliti mengambil 100 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pasien. Kuisisioner yang dibuat berisi daftar pertanyaan yang sudah tersusun baik. Teknik sampling yang digunakan

adalah *simple random sampling*.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kaladawa Kecamatan Talang Kabupaten Tegal. Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuisisioner kepuasan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden atau pasien pada penelitian ini dibagi ke dalam 4 kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	23	23
Perempuan	77	77
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah (2021).

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 77 responden (77%) dan laki-laki sebanyak 23 responden (23%), sebagian besar pasien yang berkunjung adalah perempuan. Menurut pannebaker, menyatakan bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki. Terlihat bahwa umumnya

perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Achmad Asnawi (2015), di Puskesmas Sukmajaya yang menyatakan 60,95% pengunjung puskesmas adalah perempuan.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
SD	59	59
SMP	21	21
SMA	20	20
PT	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah (2021).

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 59 responden (59%), SMP sebanyak 21 responden (21%), SMA sebanyak 20 responden (20%). Sebagian besar responden berpendidikan lulusan SD

dikarenakan di wilayah Puskesmas Kaladawa sebagian besar masyarakatnya hanya lulusan SD, hal ini dikarenakan alasan ekonomi sehingga orang tua mengarahkan untuk segera bekerja sehingga dapat membantu masalah keuangan keluarga.

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan usia responden

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase %
17 - 26 Tahun	16	16
27 - 36 Tahun	25	25
37 - 46 Tahun	30	30
47 - 56 Tahun	19	19
57 - 66 Tahun	10	10
Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui responden berusia 17-26 tahun sebesar 16%, usia 27-36 tahun sebesar 25%, usia 37-46 tahun sebesar 30%, usia 47-56 tahun sebesar 19%, dan usia 57-66 tahun sebesar 10%. data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar

responden berusia 37-46 tahun. Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan pelayanan preventif atau pencegahan (Notoatmodjo, 2010).

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	30	30
Buruh	32	32
Pedagang	15	15
Wiraswasta	11	11
Petani	2	2
Lainnya	10	10
Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas responden dengan pekerjaan sebagai buruh yaitu sebesar 32%, responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebesar 30%, responden dengan pekerjaan sebagai pedagang sebesar 15%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 11%, responden dengan pekerjaan sebagai petani sebesar 2%, dan

4.2 Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien diketahui berdasarkan pada 5 dimensi yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), dimensi kehandalan

lainnya sebesar 10%. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai buruh, hal ini sesuai dengan mata pencaharian penduduk di wilayah Puskesmas Kaladawa yaitu sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai buruh sarung tenun.

(*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsivenes

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP	Hasil (%)
1	Petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan obat	34	66	0	0	83,5
2	Petugas melayani pasien dengan baik	77	22	0	1	93,5
3	Petugas memberikan informasi yang mudah dipahami pasien	70	30	0	0	92,5
4	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur	26	74	0	0	81,5
5	Petugas cepat tanggap menanggapi keluhan pasien	17	72	11	0	76,5
Rata-rata						85,5

Berdasarkan hasil penelitian ini dalam indikator petugas cepat tanggap menangani keluhan pasien mendapatkan hasil presentase terendah sehingga ini menjadi catatan untuk pihak puskesmas agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Petugas harus selalu siap mendengarkan keluhan pasien

apabila pasien mengalami kesulitan dalam mengkonsumsi obat dan mempertahankan suasana keterbukaan serta peduli terhadap masalah yang dihadapi sehingga pasien merasa nyaman dalam berinteraksi dengan petugas.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP	Hasil (%)
1	Petugas dalam menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	77	22	1	0	94
2	Petugas memastikan kebenaran penerima obat	13	87	0	0	78,25
3	Petugas mengkonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan	6	83	11	0	73,75
4	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	53	47	0	0	88,25
Rata-rata						83,56

Berdasarkan hasil penelitian ini pada indikator petugas mengonfirmasi kembali penjelasan yang diberikan mendapatkan hasil presentase terendah dan sebagian pasien ada yang merasa belum puas, hal ini dikarenakan petugas saat itu memang tidak mengulang penjelasan yang telah diberikan karena banyaknya antrian pasien sehingga tidak sempat untuk mengonfirmasi kembali. Dengan diulang kembali penjelasan yang diberikan oleh petugas

membuat pasien lebih paham tentang informasi obat yang disampaikan dan tidak terjadi kesalahan dalam mengkonsumsi obat. Memastikan kebenaran penerima obat juga tidak kalah pentingnya karena untuk menghindari kesalahan penerimaan obat. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan menggunakan nomor antrian dan identifikasi pasien yang meliputi nama pasien alamat pasien dan tanggal lahir pasien saat memberikan

obat apalagi saat pasien yang banyak.
menunggu obat cukup

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP	Hasil (%)
1	Petugas memberikan informasi tentang obat	84	13	3	0	95,25
2	Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat	80	20	0	0	95
3	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	26	61	12	1	78
4	Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	10	82	8	0	75,5
5	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	49	44	4	3	84,75
6	Petugas memberikan informasi tentang makanan/minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat	80	16	4	0	94
7	Petugas memberikan informasi tentang dosis obat	6	61	32	1	68
8	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	2	32	60	6	57,5
Rata-rata						81

Pada hasil penelitian ini masih terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan karena banyaknya pasien sehingga petugas tidak sempat memberikan informasi obat secara lengkap, informasi obat yang diberikan petugas masih sebatas aturan pakai, aturan minum, dan indikasi obat.

Berdasarkan hasil penelitian ini pada indikator

adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa mendapatkan hasil presentase terendah. Pemberian informasi obat kepada pasien sangatlah perlu dilakukan untuk memperoleh pengobatan yang optimal, salah satunya memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa sangatlah penting agar tidak disalahgunakan.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP	Hasil (%)
1	Petugas memberikan informasi dengan ramah	82	16	2	0	95
2	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien	77	23	0	0	94,25
3	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus diminta	16	83	1	0	78,75
4	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	19	77	4	0	78,75
5	Petugas menggunakan tanda pengenal yang jelas	64	32	4	0	90
Rata-rata						87,35

Berdasarkan hasil penelitian ini pada indikator informasi obat diberikan tanpa pasien harus diminta dan petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien mendapatkan hasil presentase terendah dan

sebagian pasien ada yang merasa belum puas sehingga ini menjadi catatan untuk pihak puskesmas agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP	Hasil (%)
1	Etiket obat rapi, jelas mudah dibaca, kemasan	72	28	0	0	93
2	Tersedia poster untuk upaya penyuluhan	22	73	5	0	79,25
3	Kenyamanan ruang tunggu	74	26	0	0	93,5
Rata-rata						88,58

Berdasarkan hasil penelitian ini pada indikator tersedia poster untuk upaya penyuluhan mendapatkan hasil presentase terendah dan sebagian pasien ada yang merasa belum puas sehingga ini menjadi catatan untuk pihak

puskesmas agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Adanya poster untuk pelayanan kesehatan juga tidak kalah pentingnya, poster dapat dijadikan bahan edukasi bagi pasien yang sedang menunggu obat sehingga pasien bisa

mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh petugas. Kenyamanan ruang tunggu juga perlu mendapatkan perhatian lebih, ruang tunggu yang bersih dan kursi yang memadai dapat membuat pasien yang sedang menunggu obat merasa nyaman dan aman

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa pasien di Puskesmas Kaladawa merasa sangat puas terhadap pelayanan obat berdasarkan lima aspek, meliputi *responsiveness*

E. Pustaka

Notoatmodjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Prihandiwati, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap Pelayanan Kefarmasian*. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin, vol. 1 No. 2.

sehingga tidak ada pasien yang berdiri. Pengemasan obat menggunakan etiket yang rapi dan mudah dibaca sehingga pasien tidak ragu-ragu untuk mengonsumsi obat karena aturan minum yang tertera di etiket bisa terbaca dengan jelas.

(daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *tangible* (berwujud) dengan rata-rata sebesar 85,19%.

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tanan L, dkk. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*, Kesmas Unhas, 5(2):22-30.

Profil Penulis



Nama	: Indri Meilani
NIM	: 18080009
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Tegal, 13 Mei 2000
Alamat	: Jl. Projosumarto 1, Desa Kaladawa Rt 07 Rw 02 Kecamatan Talang Kabupaten Tegal
No. Telp/Hp	: 085876134665
Riwayat Pendidikan	
SD	: SDN Kaladawa 02
SMP	: SMP N 3 Talang
SMA	: SMK Al-ikhlas Farmasi
DIII	: Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
Nama Ayah	: Khamim
Nama Ibu	: Sumiyati
Pekerjaan Ayah	: Wiraswasta
Pekerjaan Ibu	: Buruh
Judul KTI	: Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat pada Pasien di Puskesmas Kaladaw

