



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong

Aswitha Sari Suprihathin

Program Studi Farmasi, Fakultas Sains Terapan, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Indonesia

Korespondensi penulis : aswithasuprihathin@gmail.com

Abstract. Patient satisfaction is one of the factors that help improve the quality of health services. When a patient's experience after obtaining health services is compared to the patient's expectations, the resulting level of satisfaction can be measured. Finding out how satisfied Malawili Health Centre patients are with their pharmacological care was the motivation for this survey. In this descriptive study with a cross-sectional design, one hundred participants were surveyed between September and October 2023 at the Malawi Health Centre Pharmacy Services Department. Data was collected to measure the level of patient satisfaction through questions in the categories of tangible evidence (reliability), responsiveness, assurance, and empathy. SPSS software was used to analyse patient satisfaction levels. The results of the analysis of each dimension of patient satisfaction were as follows: tangibility 76.4%, reliability 82%, responsiveness 83.8%, assurance 86.7%, and empathy 89.35%. Meanwhile, the P values of the sociodemographic relationship test results and satisfaction levels were all > 0.05 , including gender ($0.000 < 0.1$), age ($0.208 > 0.1$), education ($0.673 > 0.1$), occupation ($0.000 < 0.1$), and income ($0.000 < 0.1$).

Keywords: Patient satisfaction, Service, cross sectional

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Ketika pengalaman pasien setelah mendapatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan yang dihasilkan dapat diukur. Mencari tahu seberapa puas pasien Pusat Kesehatan Malawili dengan perawatan farmakologis mereka adalah motivasi dari survei ini. Dalam penelitian deskriptif dengan desain cross-sectional, seratus peserta disurvei antara bulan September dan Oktober 2023 di Departemen Layanan Farmasi Pusat Kesehatan Malawi. Data dikumpulkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien melalui pertanyaan dalam kategori bukti nyata (keandalan), daya tanggap, jaminan, dan empati. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis masing-masing dimensi kepuasan pasien adalah sebagai berikut: tangibility 76,4%, reliabilitas 82%, daya tanggap 83,8%, jaminan 86,7%, dan empati 89,35%. Sementara itu, nilai P hasil uji hubungan sosiodemografi dan tingkat kepuasan semuanya $> 0,05$ yang meliputi jenis kelamin ($0,000 < 0,1$), usia ($0,208 > 0,1$), pendidikan ($0,673 > 0,1$), pekerjaan ($0,000 < 0,1$), dan pendapatan ($0,000 < 0,1$).

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan, cross sectional

1. PENDAHULUAN

Perawatan kesehatan mencakup semua aspek kesejahteraan fisik dan mental seseorang, termasuk diagnosis, pengobatan, dan pencegahan. Untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi, sangat krusial untuk beralih dari paradigma lama yang berpusat pada pasien ke paradigma baru yang menggabungkan layanan farmasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pasien [1].

Kepuasan pasien ialah ukuran kualitas layanan kesehatan. Mempertahankan serta meningkatkan kesehatan secara fungsional, proporsional, serta profesional merupakan tujuan utama pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan melalui organisasi sektor kesehatan. Survei kepuasan pasien yang tidak memadai dan penilaian layanan kesehatan

merupakan faktor yang berkontribusi terhadap sistem layanan kesehatan di bawah standar di Indonesia [2].

Kepuasan pasien dalam pelayanan medis mengacu pada kegembiraan yang dapat dirasakan pasien secara pribadi setelah menerima perawatan. Servqual (Kualitas Layanan) telah menjadi tolok ukur populer untuk menilai kepuasan pelanggan melalui survei yang luas pada sektor produk dan layanan, dengan fokus pada karakteristik layanan. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan lima karakteristik kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik [3].

Telah ada penelitian sebelumnya mengenai topik kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas layanan farmasi di Puskesmas Tanawanko, dan hasilnya memperlihatkan bahwa rata-rata pasien tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan di Puskesmas Tanawanko ialah negatif, dengan skor (-0,38) [4].

Pelayanan akan berjalan baik dan berkualitas apabila semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan terdapat rasa perhatian dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial yang berkunjung [5].

Seorang apoteker dan seorang asisten apoteker melayani rata-rata lima puluh hingga enam puluh pasien rawat jalan setiap hari di Puskesmas Malawili, Kabupaten Sorong. Akibatnya, beberapa pasien terus menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Bagi masyarakat yang membutuhkan perawatan medis di Kecamatan Aimas, Kabupaten Sorong, terdapat Puskesmas Malawili. Tidak ada layanan rawat inap yang tersedia di Puskesmas Malawili. Dari data ini, penulis bisa menyimpulkan apakah apotek Puskesmas Malawili memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malawili berdasarkan prosedur tetap pelayanan kefarmasian di Puskesmas serta hubungan sosiodemografi dengan kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Seratus peserta yang memenuhi kriteria inklusi disurvei pada bulan September dan Oktober 2023 di pelayanan kefarmasian Puskesmas Malawili. Data yang dikumpulkan dibuat dalam bentuk tabulasi kemudian diolah dan dianalisis menggunakan program *SPSS* serta rumus presentas. Program *SPSS* digunakan untuk melakukan uji *validitas*, uji *reliabilitas* dan uji *bivariat*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan kepada 100 responden pada pasien rawat jalan di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong diperoleh karakteristik responden yang terbagi dalam 5 bagian yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Presentase tertinggi responden berdasarkan jenis kelamin didominasi dengan jenis kelamin perempuan (86%). Hasil presentase responden terbanyak berdasarkan usia berada pada kategori usia remaja dengan persentase (54%). Sedangkan hasil dari karakteristik pendidikan persentase tertinggi adalah kategori SMA (64%). Hasil dari karakteristik pekerjaan sebesar (42%) yang didominasi oleh Ibu Rumah Tangga. Dan dari hasil presentase berdasarkan pendapatan pada penelitian ini adalah pendapatan Rp. 0 sebanyak (63%). Hal ini disebabkan karena pasien atau responden di dominasi dengan perempuan yang kebanyakan adalah sebagai Ibu Rumah Tangga yang tidak bekerja sehingga tingkat kategori tidak adanya pendapatan juga tinggi.

Dimensi bukti fisik. Tabel 1 dengan jelas memperlihatkan angka terbesar yaitu 86,6%, yang sangat puas. Papan layanan apotek terletak di depan area pendaftaran, sehingga memudahkan orang untuk mendapatkan obat. Mengenai fasilitas ruang tunggu pasien, proporsi terendah ialah 55,6%, yang dianggap cukup puas. Hal ini dikarenakan pasien tidak memiliki akses ke fasilitas yang diperlukan seperti botol air minum isi ulang, televisi, dan pendingin ruangan. Selain itu, mayoritas responden (70,6%) merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu layanan farmasi. Salah satu penjelasan yang mungkin ialah dikarenakan tidak adanya ruang yang cukup bagi pasien untuk menunggu dengan nyaman di dalam ruangan, akibatnya, beberapa pasien harus menunggu di teras gedung.

Tabel 1. Hasil data penyajian skor jawaban kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Alur pelayanan obat pasien rawat jalan sudah jelas.	431	86,2 %	Sangat puas
2.	Ruang tunggu di pelayanan farmasi bersih dan nyaman.	353	70,6%	Puas
3.	Apoteker menggunakan tanda pengenal (ID Card atau jas).	407	81,4%	Sangat puas
4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas.	389	77,8%	Puas
5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti (AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll.)	278	55,6%	Cukup puas
6.	Papan nama pelayanan farmasi dapat dengan mudah terlihat	433	86,6%	Sangat puas
	Rata-Rata	382	76,4%	Puas

Dari (Tabel 2) diperoleh proporsi tertinggi (86,6%, atau “sangat puas”). Dalam hal keandalan, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian diperlihatkan. Ketepatan dan efisiensi petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien merupakan kemampuan yang dimaksud. Tingkat kepuasan terendah, yaitu 79%, disebabkan oleh fakta bahwa beberapa pasien masih diharuskan untuk mengisi resep mereka di apotek selain apotek puskesmas, atau obat yang diindikasikan tidak selalu tersedia di apotek tersebut.

Tabel 2. Hasil data penyajian skor jawaban kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Pelayanan petugas farmasi mudah dan cepat.	433	86,6%	Sangat Puas
2.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan \leq 60 menit dan non racikan \leq 30 menit.	415	83%	Sangat Puas
3.	Obat yang diresepkan selalu tersedia di Apotek Puskesmas.	395	79%	Puas
4.	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat (meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping).	418	83,6%	Sangat Puas
5.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan Apoteker.	427	85,4%	Sangat Puas
6.	Apoteker mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)	403	80,6%	Puas
	Rata-Rata	410	82%	Sangat Puas

Semua pasien yang mengajukan klaim menyatakan “sangat puas”. Hal ini dikarenakan petugas apotek cepat tanggap dalam menanggapi kekhawatiran pelanggan, yang menyebabkan terbukanya jalur komunikasi ketika pasien ingin mengetahui lebih banyak mengenai obat mereka. Ketanggapan petugas dievaluasi dengan menguji seberapa cepat mereka dapat memproses resep, seberapa baik mereka menangani masalah pasien, dan seberapa baik mereka menjelaskan obat yang diberikan, termasuk kemungkinan efek samping, dosis, dan cara meminumnya.

Tabel 3. Hasil data penyajian skor jawaban kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

No	Pertanyaan	Jumlah Skor	Presentase (%)	Kriteria
1.	Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima.	408	81,6%	Sangat Puas
2.	Apoteker melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait obat.	425	85%	Sangat Puas
3.	Apoteker menyiapkan obat dengan segera.	425	85%	Sangat Puas
4.	Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.	419	83,8%	Sangat Puas
	Rata-Rata	419	83,8%	Sangat Puas

Dimensi ini ditujukan guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan kesembuhan yang akan dicapai melalui pengobatan yang dipandu oleh petugas apotek, serta jaminan untuk mendapatkan obat berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Mengenai pengemasan obat yang benar, proporsi terbesar tercatat sebesar 92,2% (sangat puas). Semua obat diterima dalam bentuk yang dapat diterima, tanpa ada tanda-tanda sobek, kapsul lengket, atau serbuk basah; pasien sangat senang dengan obat mereka. Selanjutnya, pernyataan tentang jaminan apotek terhadap kesembuhan pasien melalui terapi mempunyai proporsi terendah, yaitu 79,4% (puas).

Tabel 4. Hasil data penyajian skor jawaban kepuasan pasien pada dimensi jaminan
(*assurance*)

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase (%)	Kriteria
1.	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.	396	79,4%	Puas
2.	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti.	449	89,8%	Sangat Puas
3.	Apoteker menanyakan identitas pasien saat menyerahkan obat.	428	85,6%	Sangat Puas
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa (Expired Date) pada obat.	423	84,6%	Sangat Puas
5.	Obat dalam kemasan yang baik.	461	92,2%	Sangat Puas
6.	Obat yang berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket.	454	90,8	Sangat Puas
7.	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi.	426	85,2%	Sangat Puas
	Rata-Rata	434	86,7%	Sangat Puas

Temuan survei pada dimensi empati memperlihatkan bahwa setiap orang yang mengisinya merasa sangat puas dengan hal tersebut. Hal ini dikarenakan, menurut mayoritas responden, staf apotek sangat ramah dan baik hati. Mereka memberikan kesan yang baik kepada pasien dan pendamping mereka dengan perilaku dan kesopanan yang sangat baik, serta mereka memperhatikan semua orang, terlepas dari status mereka. Dengan nilai 88,96%, termasuk dalam kategori “sangat puas”, indikasi yang menunjukkan bahwa staf tidak membedakan berdasarkan status sosial ekonomi pasien dan kesadaran mereka akan kebutuhan pasien adalah yang paling menonjol. Petugas yang berempati dapat berhubungan dengan pasien secara mendalam, berbagi pengalaman dan perasaan, serta mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Tabel 5. Hasil data penyajian skor jawaban kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Presentase (%)	Kriteria
1.	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah.	462	92,4%	Sangat Puas
2.	Pelayanan Apoteker sama, tidak membedakan pasien PBI dan non PBI.	455	91%	Sangat Puas
3.	Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya.	428	85,6%	Sangat Puas
4.	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.	438	87,6%	Sangat Puas
5.	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.	450	90%	Sangat Puas
	Rata-Rata	447	89,3%	Sangat Puas

Hubungan sosiodemograafi

Terdapat korelasi yang signifikan antara jenis kelamin serta kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh kesimpulan tabel data $P = 0.000$ ($P < 0.1$). Tidak ada korelasi antara kepuasan pasien dan usia yang ditemukan dalam perhitungan, dengan nilai p-value sebesar 0,208 ($P > 0,1$). Tidak ditemukannya indikasi hubungan yang signifikan antara usia dan tingkat kepuasan pasien, hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Periuk Jaya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien [6]. Di Puskesmas Malawili ditetapkan tidak ada korelasi antara kepuasan pasien dengan Tidak ada korelasi antara kepuasan pasien dengan pendidikan di Puskesmas Malawili, berdasarkan hasil uji yang menunjukkan nilai P sebesar 0,673 ($P > 0,1$). Data pada tabel karakteristik pekerjaan dengan jelas menunjukkan hubungan antara pekerjaan dan kebahagiaan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh nilai P-value sebesar 0,000 ($P < 0,1$). Temuan dari pengujian memperlihatkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pendapatan, yang dibuktikan dengan nilai P-value sebesar 0.000 ($P < 0.1$).

Tabel 6. Hubungan sosiodemografi dengan kepuasan pasien

Karakteristik responden	Nilai P value	Interpretasi
Jenis kelamin	0,000<0,1	Ada hubungan
Usia	0,208>0,1	Tidak ada hubungan
Pendidikan	0,673>0,1	Tidak ada hubungan
Pekerjaan	0,000<0,1	Ada hubungan
Pendapatan	0,000<0,1	Ada hubungan

4. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong terhadap pelayanan kefarmasian antara lain : Bukti Fisik (*tangible*) sebesar 76,4% yang artinya puas, Keandalan (*reliability*) sebesar 82% yang artinya sangat puas, Daya Tanggap (*responsivness*) sebesar 83,8 % yang artinya sangat puas, Jaminan (*assurance*) sebesar 86,7% yang artinya sangat puas, Empati (*empaty*) sebesar 89,35% yang artinya sangat puas. Di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor sosiodemografi seperti jenis kelamin, pekerjaan, serta pendapatan, tetapi untuk faktor usia dan tingkat pendidikan, tidak ada hubungan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., dkk. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Jurnal Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180.
- Bunet, G. C. E., dkk. (2020). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9, 403.
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Harpiani, S., & Puspitasari, C. E. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB periode Maret–April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21.
- Inayah, A. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Depok I (Skripsi, tidak diterbitkan).
- Kapoh, O. C. (2018). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ndetudora (Skripsi, Poltekkes Kemenkes Kupang).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi (JIITUJ)*, 4(2), 174–186.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>

- Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan pendidikan dan mutu pelayanan dengan kepuasan (Studi pada pasien rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5, 1155–1163.
- Salim, dkk. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farmasi*, 14(1), 51–58.
- Septiyany, S. P., & Yuswantina, R. (2023). Analisis kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas. *Journal of Holistics and Health Sciences*, 5(1), 1–10.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, R. S. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Jurnal Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85.
- Windiana, M. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancangan, Kota Padang (Skripsi, tidak diterbitkan).
- Yuliani, N. N., dkk. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 1–10.