

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS MENGWI 1 TAHUN 2021

Putu Ika Indah Indraswari, I Putu Eka Kalpika

<sup>1</sup>Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi Dan Kesehatan Bintang Persada  
Jl. Gatot Subroto Barat No. 466A, Denpasar, Bali 80118, Indonesia  
e-mail: ikaiindraswari@gmail.com

Received : September, 2023

Accepted : Oktober, 2023

Published : Oktober, 2023

### Abstract

This study used is an observational method with cross-sectional approach. The sample was collected using purposive sampling technique and using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Research data are presented in the form of percentages and diagrams to describe the distribution and frequency of respondents' characteristics, where research results are presented in tabular form. The results of the questionnaire research were sought whether there was a gap between patient perceptions and expectations of pharmaceutical services at the UPTD Puskesmas Mengwi 1 based on technique ServQual Model. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the level of patient perception and expectation of pharmaceutical services at UPTS Puskesmas Mengwi 1 is the average perception of the patient (respondents) which is 3.40 with a high classification and the average expectation of patients (respondents) is 3, 45 with a very high classification. Based on the technique ServQual model used, there is a gap between the perception and expectation of the patient (respondent) of -0.05 for pharmaceutical services at the UPTD Puskesmas Mengwi 1.

**Keywords:** *Outpatient, Satisfaction, Pharmaceutical Service, Public Health Center*

### Abstrak

Penelitian yang digunakan menggunakan metode observasional dengan pendekatan cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Data penelitian disajikan dalam bentuk persentase dan diagram untuk menggambarkan sebaran dan frekuensi karakteristik responden, dimana hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel. Hasil penelitian kuesioner dicari apakah terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi 1 berdasarkan teknik ServQual Model. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTS Puskesmas Mengwi 1 rata-rata persepsi pasien (responden) yaitu sebesar 3,40 dengan klasifikasi tinggi. dan rata-rata ekspektasi pasien (responden) sebesar 3,45 dengan klasifikasi sangat tinggi. Berdasarkan teknik model ServQual yang digunakan, terdapat gap antara persepsi dan harapan pasien (responden) sebesar -0,05 terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi 1.

**Kata Kunci:** (

### 1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar

dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkandari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas

pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible) (Daulay, 2015).

Faktor kepuasan pasien terhadap 2 pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas maka dapat menyebabkan pasien menjadi kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Puskesmas (Wirijadinata, 2009). Adapun faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian seperti : kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, tanggap menanggapi permintaan pasien, kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan (Ahmad, 2020).

Berdasarkan Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT), Studi Mortalitas dan Riset Kesehatan Dasar dari tahun ke tahun diketahui bahwa diare masih menjadi penyebab utama kematian balita di Indonesia. Berdasarkan data Profil Kesehatan Provinsi Bali pada tahun 2019, penemuan diare pada anak terbanyak di Provinsi Bali yaitu peringkat 1 adalah Kabupaten Jembrana dengan jumlah penemuan diare sebanyak 49.0%, peringkat ke-2 adalah Kota Denpasar dengan penemuan diare sebanyak 47.3%, dan peringkat ke-3 adalah Kabupaten Tabanan dengan jumlah penemuan diare sebanyak 45.0%.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopansantun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Halim Sibarani yang dilakukan di Puskesmas Teladan Kota Medan, menunjukkan hasil secara keseluruhan sebesar 85,55 % memiliki kategori sangat puas yang dikarenakan kecepatan pelayanan yang baik (Halim, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh

Maria Santriatsi Bupu di Puskesmas Oepoi Kota Kupang menunjukkan hasil sebesar 72,93 % sangat puas dikarenakan keamanan ruang tunggu yang baik (Maria, 2018). Penelitian yang dilakukan Susi Novaryatiin, Syahrída Dian

Ardhany & Siti Aliyah yang dilakukan di RDUD Dr. Murjani tentang kepuasan pelayanan kefarmasian menunjukkan hasil sebesar 68% puas, yang menunjukkan masih banyak persentase pasien yang merasa tidak puas (Susi dkk., 2018). Berdasarkan dari hasil-hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas. Kepuasan pasien sangatlah penting karena pasien adalah aset yang sangat berharga, apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Berdasarkan alasan tersebut perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan yang diberikan sehingga mengetahui pencapaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di UPTD Puskesmas Mengwi 1. Dipilih pasien rawat jalan dikarenakan pasien rawat jalan merasakan langsung pelayanan kefarmasian secara keseluruhan sehingga bisa menjadi acuan untuk meningkatkan atau mempertahankan tingkat pelayanan

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2021 di Puskesmas Mengwi I dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner yang telah dilakukan uji pendahuluan dan uji avliditas serta reabilitas. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan usia dan jenis pendidikan terakhir responden penelitian. Data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan SPSS.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang didapatkan, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien di UPTD Puskesmas Mengwi I dari 100 responden terdapat laki-laki sebesar 68%

dan perempuan sebesar 32%. Berdasarkan umur pada pasien di UPTD Puskesmas Mengwi I dari 100 responden yaitu pasien yang berumur 18 - 25 tahun dengan katagori masa remaja akhir berjumlah 5 orang, pasien yang berumur 26 - 35 tahun dengan katagori masa dewasa awal berjumlah 28 orang, pasien yang berumur 36 - 45 tahun dengan katagori masa dewasa akhir berjumlah 38 orang dan pasien yang berumur 46 - 55 tahun dengan katagori masa lansia awal berjumlah 29.

Karakteristik esponden berdasarkan pendidikan terakhir adalah lulusan SMA/SMK sebanyak 67 orang, lulusan Diploma sebanyak 26 orang dan pendidikan terakhir paling sedikit terdapat pada pendidikan terakhir yaitu lulusan S1 yaitu sebanyak 7 orang.

Kuesioner yang digunakan untuk mengambil data penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Kuesioner untuk uji validitas dan reliabilitas terdiri dari 25 butir pernyataan. Responden uji validitas dan reliabilitas merupakan pasien Puskesmas I Denpasar Selatan yang memenuhi kriteria inklusi di luar sampel penelitian dengan jumlah 30 responden. Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, diketahui bahwa semua butir pernyataan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance* dinyatakan valid. Dari 16 butir pernyataan yang diujikan semuanya valid yang memenuhi syarat yang dijadikan instrumen penelitian. Butir pernyataan yang telah memenuhi syarat uji validitas kemudian diuji dengan uji reliabilitas menggunakan menggunakan model Cronbach Alpha.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan rata-rata total harapan pasien (responden) terhadap keseluruhan dari pertanyaan pada tiap dimensi kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 3,75, dimana dalam interval klasifikasi termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi I sangat tinggi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan rata-rata total persepsi pasien (responden) terhadap keseluruhan dari pertanyaan pada tiap dimensi kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 3,44 dimana dalam interval klasifikasi termasuk dalam klasifikasi tinggi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi atau 44

penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi I tinggi. Jika dilihat dari pertanyaan pada tiap dimensi maka terdapat 1 poin pertanyaan yang memiliki klasifikasi sedang yaitu dimensi *Tangible* pertanyaan no 3 dimana skor rata-rata 2,77. Untuk dimensi dari tiap pertanyaan lainnya mendapatkan klasifikasi tinggi dan sangat tinggi yaitu skor rata-rata kisaran 3,02 - 3,44 dan 3,64 - 4,00

Dari setiap rata-rata dimensi pada tiap pertanyaan yang diajukan kepada pasien (responden) maka didapat nilai kepuasan (gap) yang bernilai negative (-) dan positif (+), untuk yang bernilai negative (-) menunjukkan bahwa terdapat pasien (responden) yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang dari yang diharapkan, namun untuk nilai kepuasan (gap) yang bernilai positif (+) menunjukkan sebaliknya yaitu pasien (responden) merasa bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan lebih dari yang diharapkan. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa rata-rata dari nilai kepuasan (gap) yang dihasilkan yaitu bernilai (-) yaitu -1,04 dengan klasifikasi nilai kepuasan sedang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), dan Kepastian (*Assurance*) masih kurang untuk memenuhi harapan dari pasien, dimana persepsi dari pasien masih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan tetapi untuk keseluruhan pelayanan pasien puas. Berdasarkan hasil analisis hubungan antara harapan dan persepsi pasien di UPTD Puskesmas Mengwi I menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian, dikarenakan hampir memenuhi harapan dari pasien dengan nilai (-1,04) atau dikategorikan sedang. Dan nilai persepsi pelayanan keseluruhan sangat tinggi yaitu 4,00 atau sangat puas.

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan sudah divalidasi dan reliabilitas instrument sebelumnya oleh peneliti sebelumnya (Marssalina, 2016), sehingga kuesioner langsung dapat disebarkan kepada pasien (responden) dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan umur,

karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Pada penelitian ini jumlah jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada jumlah kelamin perempuan. Umur pasien (responden) yang berkunjung ke Puskesmas dalam penelitian ini lebih banyak yang berumur 36-45 orang dengan klasifikasi masa dewasa, selanjutnya pada usia 46-55 tahun dan 26-35 tahun, usia 46 - 55 berjumlah 29 orang, untuk usia 26-35 sebanyak 28 orang dan usia 18- 25 tahun sebanyak 5 orang. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa responden dengan kategori pendidikan tinggi dimulai dari SMA (sekolah menengah atas) atau SMK (sekolah menengah kejuruan) sejumlah 67, diploma 26 orang dan sarjana sebanyak 7 orang. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden yang bekerja lebih banyak daripada yang tidak bekerja, kondisi ini memungkinkan responden untuk lebih banyak berinteraksi dengan orang lain. Interaksi tersebut memungkinkan responden memperoleh informasi yang lebih banyak. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap meningkatnya pengetahuan seseorang terhadap sesuatu hal, khususnya dalam penelitian ini yaitu pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi I.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, responden memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang didapat yaitu 3,44 dimana nilai ini termasuk klasifikasi yang sangat tinggi. Ada beberapa pertanyaan yang mendapat klasifikasi tinggi dan ada pula yang mendapat klasifikasi sangat tinggi. Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran umum dari keseluruhan pertanyaan yang berarti. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi yaitu emosional, latar belakang pendidikan, situasi atau keadaan sosial, pengalaman masa lalu dan pengharapan (ekspektasi) yang mempengaruhi seseorang terhadap suatu objek (Kotler dan Keller, 2011).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa rata-rata persepsi dari 100 responden baik, ini terlihat dari hasil rata-rata yaitu 3,40 dengan klasifikasi yang tinggi. Beberapa dimensi dari pertanyaan yang berbeda mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi sampai sangat tinggi, berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan persentase klasifikasi tinggi sampai sangat tinggi lebih besar daripada nilai klasifikasi sedang sehingga hal ini terbukti bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas sudah memenuhi harapan pasien. Dalam mengukur harapan dan persepsi pasien di UPTD Puskesmas Mengwi I digunakan metode ServQual model, dengan metode ini dapat diketahui puas atau tidaknya responden terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan serta dapat menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi dari responden. Menurut KEP/25/MEN.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM), prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kemudahan dalam memberikan pelayanan. Unsur prosedur pelayanan yang meliputi alur pelayanan mudah dan sederhana serta alur mudah dimengerti dan jelas. Menurut Ratminto & Winarsih (2005), prosedur pelayanan yang mudah berarti telah memenuhi prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal kesederhanaan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari 16 unsur pertanyaan pada 5 dimensi yang berbeda yaitu : Tingkat persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Mengwi I termasuk kategori tinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiman & Riyanto. 2013, Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan. Jakarta : Salemba Medika pp 66-69 Departemen kesehatan, RI, 2009.
- Peraturan pemerintah No 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan kefarmasian, Departemen Kesehatan RI : Jakarta
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2011, Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Lemeshow, Stanley. 1997, Besar Sampel dan Penelitian Kesehatan, Gadjah Mada University, Yogyakarta
- Lupiyoadi. 2001, Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktek. Salemba Empat, Jakarta.

- Parasuraman, Leonard L. Berry And Valarie A. Zeithml. (1985). A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. Journal Og Marketing, Vol. 49, P.41-50
- Peraturan menteri kesehatan, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta
- Peraturan menteri kesehatan, 2016. Peraturan Menti Kesehatan Republik Indonesia No 74 tahun 2016 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Jakarta
- Pohan, I.S. 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Rahmulyono, 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016, Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014, Metode Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta : Pustaka Baru Press