

# Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung

Juita S. D. Tatara<sup>1</sup>, Gayatri Citraningtyas<sup>1</sup>, Imam Jayanto<sup>1</sup>

- 1) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi, Manado  
Email : namasayadew@gmail.com, gayatri\_citra88@ymail.com, imamjay\_anto@unsrat.ac.id

## ABSTRACT

*Patient satisfaction as a form of outcome of work or services obtained, the better the services received, the greater the patient satisfaction will be. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Papusungan Health Center, South Lembeh District. This type of research is a quantitative research with a descriptive survey, using a non-probability sampling method with accidental sampling techniques. The study was conducted using questionnaire measuring instruments to 263 respondents who met the inclusion criteria, and interview sheets for Pharmacists and Pharmaceutical Technical Personnel at the Papusungan Health Center, South Lembeh District, Bitung City. The results of the study obtained an average patient satisfaction in each dimension, namely physical evidence of -0.002, dimensions of reliability of -0.002, assurance of -0.002, responsiveness of 0.002 and empathy of 0.009. With an average total of 0.001 overall dimensions. So that it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Papusungan Health Center, South Lembeh District, Bitung City is in a positive range which can be interpreted to mean that the patient is satisfied with the services received during treatment at the Papusungan Health Center, South Lembeh District, Bitung City.*

**Keywords :** Public Health Center, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level.

## ABSTRAK

Kepuasan pasien sebagai bentuk outcome dari kinerja atau pelayanan yang diperoleh, semakin baik pelayanan yang diterima maka kepuasan pasien akan semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan survey deskriptif, menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuisioner kepada 263 responden yang memenuhi kriteria inklusi, dan lembar wawancara untuk Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Hasil penelitian diperoleh rata-rata kepuasan pasien pada masing-masing dimensi yaitu bukti fisik sebesar -0,002, dimensi kehandalan sebesar -0,002, jaminan sebesar -0,002, daya tanggap sebesar 0,002 dan empati sebesar 0,009. Dengan total rata-rata dari keseluruhan dimensi sebesar 0,001. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung berada pada rentang positif yang dapat diartikan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diterima saat berobat di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung.

**Kata Kunci :** Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan.

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Kemenkes RI (2016), Pelayanan kefarmasian di puskesmas sangat penting untuk penyelesaian permasalahan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pengendalian Mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari pelayanan yang diterima. Pelayanan ini juga diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan yang rasional, yang di dalamnya

efektif, aman serta biaya yang terjangkau. Sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen. Kepuasan pasien sebagai bentuk tingkat perasaan yang timbul dari pelayanan yang diperoleh. Pasien akan merasa puas ketika menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan. Suatu pelayanan yang diterima dapat dikatakan baik

oleh pasien ditentukan dari kenyataan apakah jasa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi atau sesuai dengan kebutuhan pasien. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin meningkat juga kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan dari fasilitas kesehatan (Windiana, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Kawahe, dkk (2015) menyebutkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, kepedulian, bukti fisik dan ketanggapan. Dimana pelayanan yang dirasakan pasien masih kurang memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan pada dimensi tersebut. Penelitian oleh Pareraway, dkk (2016) juga menyebutkan bahwa semua dimensi kualitas layanan pada kepuasan pasien menunjukkan adanya nilai kesenjangan negatif yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan 100%.

Berdasarkan survei dan wawancara langsung terhadap pasien yang berkunjung di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung, ada beberapa hal dalam pelayanan yang masih harus ditingkatkan, seperti waktu tunggu pelayanan resep yang cukup lama, pelayanan resep tidak sesuai dengan antrian, tidak dapat membedakan petugas kefarmasian dengan petugas puskesmas yang lain, sehingga mendorong peneliti untuk melakukan analisis tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung.

## 2. METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Penelitian dilakukan mulai bulan September - Oktober 2022.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menggunakan survey deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif.

### Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan yaitu alat tulis menulis, kuisioner dan lembar wawancara.

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan

Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Jumlah pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung pada bulan Agustus 2022 sebanyak 764 orang.

### Sampel Penelitian

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan perhitungan sampel menurut Rumus Slovin (Sugiyono, 2011:37):

$$\text{Keterangan : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel  
N = ukuran populasi  
e = derajat toleransi

Jumlah populasi ini adalah ukuran dari populasi (N) dalam rumus slovin. Besarnya signifikansi yaitu 0,05 didapat berdasarkan nilai presisi sebesar 95% dikurangi dengan 100%. Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin

$$\begin{aligned} n &= \frac{764}{1 + 764 \times 0,05^2} \\ &= \frac{764}{2,91} \\ &= 262,5 \\ &= 263 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh sampel sebanyak 263 orang.

### Variabel Penelitian

Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Sebelum alat ukur digunakan, maka harus dilakukan uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam fungsi pengukurannya. Dalam uji validitas, kuisioner diberikan kepada 30 responden. Kemudian datanya diolah dan diuji validitasnya menggunakan SPSS.

#### Uji Reliabilitas

Setelah nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel dan dinyatakan valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas, seluruh item dalam alat ukur di lihat nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai

yang koefisien agar instrumen penelitian dapat dikatakan layak untuk disebarkan kepada responden (Riduwan dan Sunarto, 2015:348).

#### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yang berarti responden diambil berdasarkan yang ada dilapangan atau secara kebetulan dan dijadikan sebagai sampel penelitian dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan alat ukur kuisisioner untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai pengukuran variabel. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2012:134).

Hasil jawaban dari responden masing-masing akan diberi skor :

Tabel 1. Nilai Skor Harapan dan Kenyataan

Harapan	Nilai	Kenyataan
Sangat Setuju	4	Sangat Puas
Setuju	3	Puas
Tidak Setuju	2	Tidak Puas
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Puas

#### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis model *Weighted ServQual* untuk menghitung total kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan model analisis yang digunakan oleh Zeithaml dkk (1990); 58-60), kualitas pelayanan dapat di ukur dengan rumus sebagai berikut :

$$Ikj = \sum_{i=0}^n (Pij - Eij)$$

Keterangan :

- Ikj : Indeks total kualitas pelayanan
- Pij : *Performance* I pada objek J
- Eij : *Expectance* (harapan atribut pada objek j)
- n : Jumlah pernyataan

Tujuan dari perhitungan indeks total ini adalah untuk mengetahui nilai kepuasan pasien. Nilai rerata kenyataan dan harapan memberikan nilai total kualitas pelayanan sebagai tingkat kepuasan pasien. Tingkat

terendah dari hasil total tersebut brarti dimensi tersebut harus dikelola dan dikembangkan agar terjadi peningkatan terhadap kepuasan pasien (Nurdin, 2019).

Sebelum dihitung dengan rumus di atas, skor prospektif dan harapan dari responden dihitung menggunakan rumus :

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

- x : Skor rata-rata kenyataan/kinerja
- y : Skor rata-rata harapan
- n : Jumlah responden
- $\sum xi$  : Jumlah skor item pernyataan kenyataan
- $\sum yi$  : Jumlah skor item pernyataan harapan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Uji validitas kuisisioner dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada 30 responden di awal penelitian. Kuisisioner yang diberikan berisi 25 pernyataan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian datanya diolah dan diuji menggunakan SPSS. Nilai r hitung dari masing-masing item pernyataan dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai r tabel 0,361. Hasil uji item pernyataan 1 sampai dengan 25 pada pernyataan harapan dan kenyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel.

#### Uji Reliabilitas

Setelah item pernyataan dinyatakan valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuisisioner layak disebarkan kepada responden atau tidak. Dalam uji reliabilitas kuisisioner, semua item pernyataan dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien yang melebihi nilai *Cronbach's Alpha* yaitu >0,60. Hasil uji reliabilitas kuisisioner pada pernyataan harapan dan kenyataan dinyatakan reliabel karena masing-masing item memiliki nilai yang melebihi nilai *Cronbach's Alpha* yaitu > 0,60.

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden. Responden adalah pasien peserta Jaminan

Kesehatan Nasional di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Sebanyak 263 responden yang terlibat dalam penelitian ini, terdiri dari kelurahan yang berbeda serta memiliki karakteristik yang dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu usia, jenis kelamin, pekerjaan.

Responden berasal dari 7 kelurahan yang menjadi lingkup pelayanan dan wilayah kerja Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung dengan jumlah dan persentase masing-masing pasien per kelurahan yang berbeda-beda. Dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Sebaran Responden Berdasarkan Kelurahan

Kelurahan	Total	
	N	%
Kelapa Dua	19 Orang	7
Pasir Panjang	21 Orang	8
Pancuran Batulubang	21 Orang	8
Dorbolaang Paudean	24 Orang	9
Paudean	35 Orang	13
Papusungan	51 Orang	19
Batulubang	92 Orang	35

Berdasarkan sebaran responden pada Tabel 2, dapat dilihat bahwa pasien yang datang berobat ke Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan berasal dari semua kelurahan yang menjadi wilayah kerja Puskesmas. Hal ini menunjukkan lokasi tempat tinggal tidak mempengaruhi keinginan masyarakat untuk datang berobat ke Puskesmas.

Pasien yang berobat ke Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan terdiri dari kalangan usia, jenis kelamin dan pekerjaan yang berbeda-beda, sehingga tidak hanya didominasi oleh pasien dengan usia, jenis kelamin atau pekerjaan tertentu. Dengan jumlah yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung.

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa pasien JKN yang datang ke Puskesmas Papusungan paling banyak berusia 36 - 45 tahun. Kelompok usia ini termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan, aktifitas dan daya tahan tubuh. Kelompok usia produktif merupakan usia yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan. Hal ini sesuai dengan

Karakteristik	Total	
	N	%
<b>Usia</b>		
(18 - 25 Tahun)	48	18
(26 - 35 Tahun)	60	23
(36 - 45 Tahun)	69	26
(46 - 55 Tahun)	49	19
(56 - 65 Tahun)	31	12
(>65 Tahun)	6	2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - laki	106	40
Perempuan	157	60
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	17	6
Ibu Rumah Tangga	79	30
Wiraswasta	7	3
Petani	16	6
Nelayan	23	9
Pensiunan	5	2
Swasta	31	12
Buruh / Karyawan	15	6
Pegawai Negeri Sipil	5	2
Sopir	4	2
Tukang Ojek	7	3
Tukang	7	3
Pembawa Perahu	3	1
Pedagang	10	4
Guru	8	3
Honorer	11	4
Belum / Tidak Bekerja	15	6

Keterangan : n = Jumlah responden ; % = Persentase

penelitian yang dilakukan Rahmayanty (2017), di Puskesmas Cisoka, Kabupaten Tangerang yang menyatakan 33% pengunjung puskesmas berusia produktif.

Pada karakteristik jenis kelamin, jumlah responden terbanyak berjenis kelamin perempuan 157 pasien, dengan persentase 60%. Berdasarkan data penduduk Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung, penduduk terbanyak adalah laki-laki, sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Menurut penelitian yang dilakukan Rahmayanty (2017), 61,6% pengunjung puskesmas adalah perempuan, sehingga yang melaporkan gejala sakit paling banyak adalah perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

Pada karakteristik pekerjaan, jumlah responden terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 79 pasien. Menurut Robianto dkk (2018), ibu rumah tangga memiliki waktu luang mengurus keperluan rumah tangga termasuk dalam menebus obat untuk dirinya sendiri

ataupun suami dan keluarganya dibandingkan dengan seseorang yang bekerja, orang yang bekerja cenderung memiliki waktu luang lebih sedikit karena kesibukan pekerjaan masing-masing. Sehingga tidak ada hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan.

### Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari hasil kuisioner, dimensi bukti fisik terdiri dari lima item pernyataan. Berikut ini merupakan analisis jawaban dan perhitungan skor dimensi bukti fisik :

Tabel 8. Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Skor Kenyataan				Total	Skor Harapan				Total
		STP	TP	P	SP		STS	TS	S	SS	
1	Kemudahan mengenali petugas di instalasi farmasi karena adanya tanda pengenal	4	192	444	60	700	5	188	441	68	702
2	Ruang tunggu bersih dan nyaman	1	66	609	104	780	1	60	621	96	778
3	Memiliki tempat duduk yang cukup	13	112	519	84	728	12	112	525	84	733
4	Memiliki fasilitas toilet yang bersih	15	106	441	192	754	15	100	456	184	755
5	Tersedia loket pelayanan resep	0	10	567	276	853	0	10	570	272	852

Keterangan: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, P (Puas) = 3, SP (Sangat Puas) = 4, STS (Sangat Tidak Setuju) = 1, TS (Tidak Setuju) = 2, S (Setuju) = 3, SS (Sangat Setuju) = 4

Pada hasil analisis Tabel 8 menunjukkan bahwa skor kenyataan tertinggi pasien untuk dimensi bukti fisik pada item 5, yaitu tersedia loket pelayanan resep. Hal ini karena pada instalasi farmasi di Puskesmas Papusungan terdapat loket pelayanan resep. Sehingga memudahkan pasien untuk mendapatkan pelayanan resep. Sedangkan skor kenyataan dan harapan terendah pada item 1, yaitu Kemudahan mengenali petugas di instalasi farmasi karena adanya tanda pengenal. Responden menilai bahwa sulit mengenali dan membedakan petugas yang ada di instalasi farmasi dengan petugas lainnya. Terlihat bahwa tidak ada tanda pengenal yang membedakan petugas di instalasi farmasi dengan petugas lainnya di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Pasien mengharapkan kemudahan untuk mengenali petugas yang ada di instalasi farmasi dan dapat membedakannya dengan petugas yang lainnya.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihartini, dkk (2019) di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia yang memperoleh nilai kepuasan pasien yang tinggi pada item kemudahan mengenali petugas karena adanya tanda pengenal dengan persentase 89,2%, yang menunjukkan bahwa pasien sangat mudah

mengenali petugas di instalasi farmasi yang ada sehingga mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

### Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dari hasil kuisioner, dimensi kehandalan terdiri dari lima item pernyataan. Berikut ini merupakan analisis jawaban dan perhitungan skor dimensi kehandalan :

Tabel 9. Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Skor Kenyataan				Total	Skor Harapan				Total
		STP	TP	P	SP		STS	TS	S	SS	
1	Handal dalam membantu pasien yang memerlukan bantuan	1	26	525	296	848	1	26	525	296	848
2	Petugas mampu memperagakan penggunaan obat khusus (seperti <i>suppositoria</i> dan <i>inhaler</i> )	2	112	564	68	746	2	110	555	84	751
3	Petugas kesehatan selalu siap menangani keluhan dari pasien	2	22	567	244	835	2	18	582	232	834
4	Pelayanan terhadap pasien cepat dan tepat	2	66	447	316	831	1	64	459	308	832
5	Obat diberikan sesuai dengan antrian yang ada	0	50	417	396	863	0	50	423	388	861

Keterangan: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, P (Puas) = 3, SP (Sangat Puas) = 4, STS (Sangat Tidak Setuju) = 1, TS (Tidak Setuju) = 2, S (Setuju) = 3, SS (Sangat Setuju) = 4

Data hasil analisis pada Tabel 9 menunjukkan skor kenyataan tertinggi pasien untuk dimensi kehandalan pada item 4, yaitu Obat diberikan sesuai dengan antrian yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan resep diberikan sesuai dengan antrian yang ada, sehingga pasien tidak merasa bahwa ada yang didahulukan ataupun dianggap istimewa. Sedangkan skor kenyataan dan harapan terendah pada item 2 yaitu petugas mampu memperagakan penggunaan obat khusus (seperti *suppositoria* dan *inhaler*). Hal ini karena kebanyakan pasien jarang mendapatkan resep obat khusus. Hal ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2017) di Puskesmas Kotagede II yang menyatakan bahwa pasien di puskesmas jarang mendapatkan resep obat khusus sehingga mereka tidak tahu seperti apa penjelasan yang akan diberikan oleh petugas farmasi saat menerima obat tersebut. Namun ada beberapa pasien yang merasa tidak puas karena saat mendapatkan resep obat khusus (salep mata) mereka tidak tahu cara menggunakan obat tersebut karena tidak dipergakan atau dijelaskan cara dan tempat penggunaan obat tersebut. Peragaan cara penggunaan obat khusus ini sangat penting agar obat tersebut dapat bekerja secara baik.

### Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi daya tanggap terdiri dari 5 item pernyataan. Berikut ini merupakan analisis jawaban dan perhitungan skor dimensi daya tanggap :

Tabel 10. Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Skor Kenyataan				Total	Skor Harapan				Total
		STP	TP	P	SP		STS	TS	S	SS	
1	Petugas memberikan informasi obat yang mudah dimengerti oleh pasien	3	14	534	300	851	3	14	534	300	851
2	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan dokter	1	10	546	300	857	1	10	549	296	856
3	Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan tepat kepada pasien	0	0	579	280	859	0	0	587	270	857
4	Waktu tunggu pelayanan resep < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan	2	58	621	100	781	3	54	621	104	782
5	Tanggap dalam menanggapi pertanyaan pasien terkait obat	3	26	543	264	836	3	24	552	256	835

Keterangan: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, P (Puas) = 3, SP (Sangat Puas) = 4, STS (Sangat Tidak Setuju) = 1, TS (Tidak Setuju) = 2, S (Setuju) = 3, SS (Sangat Setuju) = 4

Data yang tertera pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa skor kenyataan tertinggi pasien untuk dimensi daya tanggap terdapat pada item 3, yaitu Petugas memberikan informasi obat yang jelas dan tepat kepada pasien. Pasien merasa informasi yang diberikan oleh petugas saat mereka mendapatkan pelayanan sudah jelas dan mudah untuk dipahami sehingga mereka dapat menggunakan obat dengan baik sesuai dengan informasi dan arahan yang diberikan. Secara keseluruhan pada dimensi ini, responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi terkait obat informasinya jelas dan dapat dengan mudah dimengerti serta tanggap dalam menangani pertanyaan dari pasien terkait dengan informasi obat. Sehingga pada dimensi ini, pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan meskipun masih ada yang harus diperbaiki seperti waktu tunggu pelayanan resep yang bagi sebagian pasien masih perlu ditingkatkan.

Skor kenyataan dan harapan terendah pada item 4, yaitu waktu tunggu pelayanan resep < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan. Menurut penjelasan yang diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Puskesmas Pampusung, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung melalui wawancara langsung, waktu tunggu pelayanan resep yang dirasa kurang oleh pasien disebabkan oleh jenis obat yang harus disiapkan dan tingkat kesabaran menunggu dari masing-masing pasien. Sebelumnya di loket pelayanan farmasi tersedia nomor antrian sehingga

memudahkan pasien untuk membedakan dan menghitung waktu tunggu mereka dengan pasien yang lainnya. Namun saat ini sudah tidak menggunakan nomor antrian yang menyebabkan pasien merasa bahwa pelayanan resep yang diterima tidak sesuai.

Berdasarkan survey langsung di puskesmas saat pengambilan data, waktu tunggu pelayanan resep masih memenuhi standar waktu pelayanan resep menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu waktu tunggu pelayanan resep < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan. Namun ada beberapa pasien yang merasa pelayanan resep yang diterima lama. Hal ini karena masing-masing orang memiliki tingkat kesabaran yang berbeda dalam hal menunggu serta faktor lainnya. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Apsari (2018) di Puskesmas Kota Denpasar, faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan resep yaitu kurangnya tenaga kefarmasian yang bertugas dan manajemen persediaan farmasi dalam hal ini obat sering digunakan dalam jumlah stok yang tidak sesuai (obat habis) sehingga berdampak pada lama waktu tunggu pelayanan resep.

### Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan terdiri dari 5 item pernyataan yang dapat dilihat pada tabel 11. Berikut ini merupakan analisis jawaban dan perhitungan skor dimensi jaminan :

Tabel 11. Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Skor Kenyataan				Total	Skor Harapan				Total
		STP	TP	P	SP		STS	TS	S	SS	
1	Waktu pelayanan farmasi di puskesmas sesuai jadwal (jam buka dan jam tutup)	0	150	501	84	735	4	138	501	92	735
2	Adanya konseling untuk meningkatkan kepatuhan penggunaan obat kepada pasien	0	22	567	256	845	0	16	582	244	842
3	Adanya informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari oleh pasien terkait efek samping obat	5	162	453	104	724	8	150	453	116	727
4	Adanya konfirmasi mengenai penggantian obat ketika obat yang tercantum dalam resep tidak tersedia	0	24	597	204	827	0	22	621	184	825
5	Petugas di instalasi farmasi puskesmas adalah tenaga Kefarmasian	19	222	351	64	656	19	216	354	72	661

Keterangan: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, P (Puas) = 3, SP (Sangat Puas) = 4, STS (Sangat Tidak Setuju) = 1, TS (Tidak Setuju) = 2, S (Setuju) = 3, SS (Sangat Setuju) = 4

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 11, dapat dilihat bahwa skor kenyataan tertinggi pasien terdapat pada item 2, yaitu adanya konseling untuk meningkatkan kepatuhan penggunaan obat kepada pasien. Menurut para responden, pada saat menerima obat mereka

juga mendapatkan konseling yang menjadi dorongan untuk mengkonsumsi obat sampai habis dan melakukan pengobatan secara rutin apabila masih terdapat gangguan dalam kesehatan mereka sampai tuntas. Namun konseling yang dimaksudkan oleh pasien hanya sebatas pemberian informasi obat. Sehingga perlu adanya penjelasan kepada pasien terkait perbedaan antara pemberian informasi obat dan konseling yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di puskesmas. Skor kenyataan dan harapan terendah pada item 5, yaitu petugas di instalasi farmasi puskesmas adalah tenaga kefarmasian. Berdasarkan pendapat responden, petugas di instalasi farmasi tidak semuanya tenaga farmasi tetapi ada juga tenaga harian lepas (THL) dan perawat. Menurut Permenkes RI No. 26 Tahun 2022 tentang perubahan atas Permenkes RI No. 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, pelayanan kefarmasian di puskesmas dilakukan oleh tenaga kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya agar efisien, efektif dan rasional.

### Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati terdiri dari 5 item pernyataan. Berikut ini merupakan analisis jawaban dan perhitungan skor dimensi empati : Tabel 12. Analisis Jawaban dan Perhitungan Skor Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Skor Kenyataan					Skor Harapan				
		ST P	TP	P	SP	Total	STS	TS	S	SS	Total
1	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien	0	14	504	352	870	0	16	504	348	868
2	Tenaga kefarmasian yang bertugas mudah diajak berkomunikasi	4	32	486	324	846	4	24	516	300	844
3	Tenaga kefarmasian memiliki sikap peduli terhadap pasien disabilitas	1	20	543	284	848	1	22	543	280	846
4	Ramah dan sopan saat memberikan pelayanan	5	26	492	324	847	5	24	504	312	845
5	Mampu memberikan pelayanan prima dengan sabar kepada pasien	1	42	504	292	839	1	38	528	268	835

Keterangan: STP (Sangat Tidak Puas) = 1, TP (Tidak Puas) = 2, P (Puas) = 3, SP (Sangat Puas) = 4, STS (Sangat Tidak Setuju) = 1, TS (Tidak Setuju) = 2, S (Setuju) = 3, SS (Sangat Setuju) = 4

Pada Tabel 12, dapat dilihat bahwa skor kenyataan tertinggi pasien untuk dimensi empati pada item 1, yaitu memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien. Hampir semua responden memberikan pendapat yang sama terkait pernyataan yang ada pada item 1. Mereka merasa nyaman saat menerima pelayanan yang diberikan karena para petugas tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial masing-masing. Sehingga pelayanan yang diterima pasien

peserta JKN dan pasien umum sama rata. Sedangkan skor kenyataan dan harapan terendah pada item 5, yaitu mampu memberikan pelayanan prima dengan sabar kepada pasien. Ada beberapa pasien yang berpendapat bahwa terkadang ada petugas yang kurang sabar. Akan tetapi pada dimensi empati ini, rata-rata pasien merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Menurut penelitian Windiana (2020), nilai kepuasan pasien pada dimensi empati ini paling tinggi dengan nilai kepuasan 83,25% karena pelayanan yang diterima pasien dari dimensi empati ini sangat baik terhadap pasien.

### Analisis Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien

Harapan pasien merupakan penentu tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang akan di terimanya. Harapan dipengaruhi oleh kebutuhan pasien atas kualitas pelayanan, pengalaman masa lalu, informasi yang di dapatkan dari mulut ke mulut serta komunikasi eksternal dengan pasien. Jika pasien menunjukkan hal yang positif mengenai layanan atau produk berarti konsumen puas dan harapannya terpenuhi. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung, dihitung menggunakan analisis model *Weighted Servquel* untuk mengetahui indeks total kualitas pelayanan. Berikut merupakan tabel total perhitungan tingkat kepuasan :

Tabel 13. Perhitungan Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan

Dimensi	Item	Harapan	Kenyataan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	I <sub>ij</sub>	Rata-rata Perdimensi	Peringkat
Bukti Fisik	1	702	700	2.669	2.662	-0.008		
	2	779	780	2.962	2.966	0.004		
	3	730	728	2.776	2.768	-0.008	-0.002	3
	4	755	754	2.871	2.867	-0.004		
	5	852	853	3.240	3.243	0.004		
Kehandalan	1	848	848	3.224	3.224	0.000		
	2	751	746	2.836	2.837	-0.019		
	3	834	835	3.171	3.175	0.004	-0.002	3
	4	832	831	3.163	3.160	-0.004		
	5	861	863	3.274	3.281	0.008		
Daya Tawarap	1	851	851	3.236	3.236	0.000		
	2	856	857	3.255	3.259	0.004		
	3	857	859	3.259	3.266	0.008	0.002	2
	4	782	781	2.973	2.970	-0.004		
	5	835	836	3.175	3.179	0.004		
Jaminan	1	735	735	2.795	2.795	0.000		
	2	842	845	3.202	3.213	0.011		
	3	727	724	2.764	2.753	-0.011	-0.002	3
	4	825	827	3.137	3.144	0.008		
	5	661	656	2.513	2.494	-0.019		
Empati	1	868	870	3.300	3.308	0.008		
	2	844	846	3.209	3.217	0.008		
	3	846	848	3.217	3.224	0.008	0.009	1
	4	845	847	3.213	3.221	0.008		
	5	855	859	3.175	3.190	0.015		
Nilai Kepuasan Secara Keseluruhan								0.001

Berdasarkan data pada Tabel 13, hasil perhitungan dari semua dimensi menggambarkan adanya nilai positif dan nilai negatif terhadap pelayanan kefarmasian di

Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung. Secara berturut-turut nilai tertinggi ialah dimensi empati (*Empathy*), kemudian daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*) dan bukti fisik (*Tangibles*) memiliki nilai yang sama.

Pernyataan pada dimensi empati (*Empathy*) merupakan dimensi dengan nilai tertinggi. Dimensi ini berisi tentang kepedulian dan pengertian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Rata-rata nilai Ikj untuk dimensi empati (*Empathy*) bernilai positif, yaitu (0.009). Berdasarkan nilai rata-rata dimensi empati ini sudah dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagaimana menurut Chusna (2018), menjelaskan bahwa keramahan tenaga farmasi sesuai dengan harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kefarmasian dengan baik dan tidak mengecewakan sehingga pasien merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan tersebut. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai tertinggi kedua setelah dimensi empati. Pernyataan di dalamnya berisi tentang pemberian informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti serta kemampuan petugas yang tanggap dalam menangani pertanyaan pasien dan waktu tunggu pelayanan resep. Meskipun bernilai positif, namun pada dimensi ini terdapat 1 item yang masih harus ditingkatkan lagi yaitu waktu tunggu pelayanan resep karena memiliki nilai rata-rata Ikj yang negatif sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan agar ke depannya bisa memberikan nilai kepuasan yang positif terhadap pasien.

Pada dimensi jaminan (*Assurance*) berisi pernyataan mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa percaya pasien. Secara keseluruhan nilai rata-rata Ikj dimensi ini bernilai negatif. Sehingga dapat disimpulkan pasien masih belum merasa puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan. Terdapat 2 item yang bernilai rata-rata Ikj negatif yaitu item 3 dengan pernyataan adanya informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari oleh pasien terkait dengan efek samping obat dan item 5 yaitu petugas di instalasi farmasi adalah tenaga kefarmasian. Pada 2 item ini perlu adanya peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar supaya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien yang menerima pelayanan nantinya.

Dimensi yang memiliki nilai rata-rata Ikj paling rendah dan sama dengan dimensi jaminan yaitu dimensi bukti fisik dan kehandalan. Kedua dimensi ini bernilai negatif karena terdapat item yang nilai rata-ratanya negatif seperti pada dimensi bukti fisik, ada 2 item yang bernilai negatif yaitu pernyataan ke 3 dan 4 yang berisi memiliki tempat duduk yang cukup dan fasilitas toilet yang bersih. Pasien mengeluhkan bahwa tempat duduk yang ada di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung masih di rasa kurang ketika terdapat banyak pasien yang mengakibatkan ada pasien yang harus berdiri sehingga perlu dipertimbangkan untuk penambahan tempat duduk dan di khususkan untuk pasien yang berobat. Sedangkan pada pernyataan mengenai fasilitas toilet yang bersih nilai rata-ratanya negatif karena ada pasien yang mengeluhkan bahwa kebersihan toilet ini bergantung pada cepat atau lambatnya petugas puskesmas yang datang. Sehingga terkadang bersih dan terkadang masih kotor serta memiliki air yang kurang. Hal ini perlu diperhatikan agar supaya fasilitas toilet yang ada di puskesmas dapat digunakan dengan nyaman oleh pasien yang berkunjung.

Analisis secara keseluruhan pada semua item memperoleh rata-rata nilai Ikj (0.001). Nilai kepuasan terletak pada rentang positif, yang artinya kualitas pelayanan yang diterima pasien lebih besar dari pada harapan pasien, sehingga secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan.

#### 4. KESIMPULAN

Penentuan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung dilakukan dengan menghitung skor total kualitas pelayanan dan rata-rata perdimensi yang ada. Sehingga berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, besaran tingkat kepuasan pasien yang berobat terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan, Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung terdapat pada rentang positif dengan nilai (0,001) yang berarti bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

#### 5. SARAN

a. Diharapkan adanya evaluasi dan pertimbangan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Papusungan,

Kecamatan Lembeh Selatan, Kota Bitung untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi yang memiliki item dengan nilai rata-rata negatif dan dinilai masih kurang terutama dari segi SDM yaitu petugas kefarmasian yang sering tidak berada ditempat.

- b. Perlu adanya pemberian informasi obat dan pemberian konseling kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang lebih optimal bagi pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bustami, 2011. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Chusna, N., Fetriana, T dan Adawiyah, R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*. 1(2): 89-92.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Hidayat, R.S.N.C., Setiawardani, M. 2017. Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*. 3(2) : 12 - 23.
- Inayah, A.N. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok 1. Skripsi. FMIPA. Program Studi Farmasi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Jaya, M.K.A., Apsari, D.P. 2018. Gambaran Waktu Tunggu dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*. 4(2) : 94 -99.
- Kawahe, M., Mandagi, C.K.F., Kawatu, P.A.T. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(4) : 261 - 269.
- Kemenkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2009. Jakarta : Pusdatin Kemenkes.
- Kemenkes RI. 2017, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta. Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka
- Pareraway, D.C., Tjitrosantoso, H., Bodhi, W. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*. 5(4) : 273 - 279.
- Pertiwi, I.D. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode ServQual. Skripsi. Program Studi Farmasi. FMIPA. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A.L., dan Raharni. 2019. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 10(1). 42 - 49.
- Rahmayanty, S.N dan Ariguntar, T. 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1) : 61 - 65.
- Riduwan., Sunarto. 2015. Pengantar Statistika : Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta : Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Windiana, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Seberang Padang Dan Puskesmas Pemancangan, Kota Padang. Skripsi. Farmasi. Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis. Padang.