

# Pengukuran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado

Natalia F. Iroth<sup>1</sup>, Widya A. Lolo<sup>1</sup>, Gerald E. Rundengan<sup>1</sup>

1) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sam Ratulangi, Manado  
Email : renatairoth@gmail.com, widyaastutylolo@gmail.com, gerald Rundengan@gmail.com

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is the result of good health services, and is one of the goals of improving the quality of health services, the better the service received, the greater the patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at the Minanga Public Health Center pharmacy, Manado City. The method used is non-probability sampling with purposive sampling technique. This research was conducted by distributing questionnaires to 280 respondents who met the inclusion criteria. Data analysis in this study is based on five dimensions of service quality (servqual). The results of the study obtained an average total of all dimensions of -0.046. So it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Minanga Health Center in Manado City is in the negative range, which means that patients are dissatisfied with pharmaceutical services at the Minanga Health Center in Manado City.*

**Keyword:** *Pharmaceutical Service, Satisfaction Level, Health Center.*

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik, dan menjadi salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan, semakin baik pelayanan yang di terima kepuasan pasien akan semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan kefarmasian di apotek Puskesmas Minanga Kota Manado. Metode yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 280 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dalam penelitian ini berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*servqual*). Hasil penelitian diperoleh total rata-rata dari keseluruhan dimensi sebesar -0.046. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado berada pada rentang negatif yang dapat diartikan pasien tidak puas dengan layanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Minanga Kota Manado.

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

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik, dan menjadi salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Agar pasien merasa puas akan suatu pelayanan kesehatan, maka tingkat kualitas pelayanan yang diterima harus sama tanpa ada perbedaan yang dapat membuat pasien tidak nyaman akan pelayanan yang di terima. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin meningkat juga kepuasan pasien sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan dari fasilitas kesehatan (Windiana, 2020).

Survei dan wawancara yang dilakukan langsung terhadap pasien dan tenaga kefarmasian di puskesmas Minanga Kota Manado ada beberapa hal yang peneliti dapati dari keluhan pasien terhadap pelayanan yang masih harus ditingkatkan, seperti waktu pengambilan resep yang harus disesuaikan dengan waktu kedatangan dokter, pasien yang kesulitan membedakan petugas kefarmasian dengan petugas puskesmas yang lain, sehingga mendorong peneliti untuk melakukan analisis tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Minanga Kota Manado.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan kefarmasian di apotek Puskesmas Minanga Kota Manado. Belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya tentang Pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu layanan kefarmasian di Puskesmas Minangan Kota Manado, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu layanan kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado. Pengumpulan data pada penelitian ini hanya pada pasien yang mendapat pelayanan obat di apotek Puskesmas Minanga Kota Manado.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2023 - Juni 2023 di Puskesmas Minanga Kota Manado. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan survey deskriptif dengan pengambilan data secara prospektif. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan Teknik *purposive sampling*. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan survei dan wawancara kepada tenaga kefarmasian di apotek puskesmas Minanga Kota Manado. kemudian

disusun dalam bentuk kuesioner dan di bagikan kepada pasien yang telah selesai mendapat pelayanan resep di apotek puskesmas Minanga Kota Manado. hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien diaplikasikan dengan skala pengukuran *servqual* untuk mengukur kualitas layanan pada pasien di puskesmas Minanga Kota Manado.

Alat penelitian yang di gunakan berupa alat tulis menulis untuk mencatat hasil wawancara, kertas kuesioner yang diisi oleh responden di Puskesmas Minangan Kota Manado, alat elektronik untuk dokumentasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah selesai mendapat pelayanan resep di apotek puskesmas Minanga Kota Manado. Sampel yang di gunakan merupakan kuesioner yang telah diisi oleh responden di puskesmas Minanga Kota Manado. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* di mana pasien yang menjadi responden telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian.

### a. Kriteria Inklusi :

1. Responden Dewasa  $\geq 17$  tahun
2. Responden bukan penderita Disleksia (kesulitan membaca dan menulis)
3. Responden yang lebih dari sekali mendapat pelayanan obat di apotek puskesmas Minanga Kota Manado
4. Bersedia menjadi responden.

### b. Kriteria Eksklusi :

1. Pasien yang sudah pernah menjadi responden dalam penelitian ini.
2. Pengunjung Puskesmas yang tidak menerima pelayanan di apotek puskesmas Minanga Kota Manado.

Rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel adalah rumus *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/Jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = margin of error/Presentase kelonggaran ketelitian pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;  $e=0,05$  (5%)

Populasi penelitian diambil rata-rata dari 1 bulan kunjungan pasien yang menebus obat di apotek puskesmas Minanga Kota Manado yang berjumlah 932 orang. Perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{932}{1 + 932(0,05)^2}$$

$$n = \frac{932}{3,33} = 279,87$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel yang dibutuhkan berjumlah minimal 279 responden. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 280 responden di puskesmas Minanga Kota Manado.

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas juga menunjukkan sejauh mana ketepatan pernyataan dengan apa yang dinyatakan. Perhitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Kriteria untuk penilaian uji validitas adalah :

$r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pernyataan tersebut valid.

$r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah Sebuah scale atau instrumen pengukur data yang dihasilkan reliable atau terpercaya apabila instrumen itu memunculkan hasil yang sama secara konsisten setiap kali dilakukan pengukuran. Reliabilitas sendiri adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Setiap item pertanyaan yang telah di nyatakan valid dalam uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan dilihat nilai cronbach's alpha dari kuisisioner harapan dan kenyataan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Conbarch Alpha > 0,60 (Riduwan, 2015).

#### Metode Pengambilan Data

Peneliti melakukan pengambilan data dengan mengisi kuisisioner dari hasil wawancara dengan pasien yang sedang menebus obat di apotek Puskesmas Minanga Kota Manado selama bulan April-juni sesuai dengan kriteria inklusi.

#### Analisis Data

Data diperoleh dari kuisisioner yang di dapat dari wawancara pada pasien di Puskesmas Minanga

Kota Manado berdasarkan lima dimensi kualitas layanan(*servqual*) yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kemudian semua jawaban diolah dengan penentuan skor berdasarkan skala *Likert*, tingkat penilaian dengan skala *Likert* sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1
2. Tidak Puas/Tidak Setuju diberikan skor 2
3. Puas/Setuju diberikan skor 3
4. Sangat Puas/Sangat Setuju diberikan skor 4

Analisis yang digunakan untuk menghitung total kualitas pada penelitian ini menggunakan model *servqual* sebagai berikut (Priyanto, 2010):

$$I_{kj} = \sum_{i=1}^n (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

$I_{kj}$  = Indeks total kualitas pelayanan

$P_{ij}$  = Performance I pada objek j

$E_{ij}$  = Expectance (harapan atribut pada objek j)

$n$  = Jumlah pernyataan

Berdasarkan hasil dari indeks total kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa :

1. Indeks negatif  
Situasi yang menyatakan bahwa tingkat harapan pelanggan lebih besar dari kinerja actual yang dihasilkan oleh Perusahaan
2. Indeks positif  
Situasi yang menyatakan bahwa tingkat harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diterima lebih kecil dari kinerja yang diberikan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui berbagai keragaman dari responden. Responden adalah pasien yang datang menebus obat di apotek Puskesmas Minanga, Kecamatan Malalayang, Kota Manado. Sebanyak 280 responden yang dilibatkan dalam pengambilan data pada penelitian ini. Para responden berasal dari kelurahan yang berbeda dan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok usia dan pekerjaan.

Responden berasal dari 4 kelurahan yang menjadi wilayah pelayanan kerja Puskesmas Minanga Kota Manado dan ada responden yang memiliki kartu tanda penduduk (KTP) berasal dari luar wilayah kerja Puskesmas Minanga Kota Manado. Presentase pasien yang bersedia menjadi responden di tiap kelurahan berbeda-beda. Presentase tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden

Kelurahan	Total	
	N	%
Malalayang 1 Timur	25 orang	9
Malalayang 1	119 orang	42,5
Malalayang 1 Barat	56 orang	20
Malalayang 2	73 orang	26
Luar Wilayah	7 orang	2,5

Keterangan : N = Jumlah Responden; % = Presentase

### Uji Validitas Harapan dan Kenyataan

Uji validitas kuisioner dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 30 pasien yang bersedia menjadi responden di awal penelitian. Kuisioner yang diberikan berisi 23 pernyataan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kemudian data yang di dapat diuji menggunakan SPSS. Nilai r hitung dari masing-masing item pernyataan dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai signifikan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05 maka diperoleh r tabel dari 30 responden sebesar 0,361.

Tabel 2. Uji Validitas Quisioner

P	HARAPAN			KENYATAAN		
	r Hitung	r Tabel	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.730	0.361	Valid	0.665	0.361	Valid
2	0.715	0.361	Valid	0.630	0.361	Valid
3	0.465	0.361	Valid	0.427	0.361	Valid
4	0.521	0.361	Valid	0.510	0.361	Valid
5	0.379	0.361	Valid	0.920	0.361	Valid
6	0.412	0.361	Valid	0.362	0.361	Valid
7	0.708	0.361	Valid	0.628	0.361	Valid
8	0.728	0.361	Valid	0.695	0.361	Valid
9	0.601	0.361	Valid	0.453	0.361	Valid
10	0.787	0.361	Valid	0.800	0.361	Valid
11	0.748	0.361	Valid	0.791	0.361	Valid
12	0.760	0.361	Valid	0.670	0.361	Valid
13	0.766	0.361	Valid	0.799	0.361	Valid
14	0.491	0.361	Valid	0.518	0.361	Valid
15	0.596	0.361	Valid	0.585	0.361	Valid
16	0.673	0.361	Valid	0.525	0.361	Valid
17	0.641	0.361	Valid	0.570	0.361	Valid
18	0.583	0.361	Valid	0.474	0.361	Valid
19	0.600	0.361	Valid	0.530	0.361	Valid
20	0.768	0.361	Valid	0.742	0.361	Valid
21	0.764	0.361	Valid	0.691	0.361	Valid
22	0.808	0.361	Valid	0.769	0.361	Valid
23	0.855	0.361	Valid	0.799	0.361	Valid

Keterangan : P = Pernyataan

Berdasarkan pada tabel 3, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas harapan dan kenyataan dari seluruh item pernyataan 1 sampai pernyataan 23 dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel yang di tetapkan dalam penelitian ini. Setelah item pernyataan

dinyatakan valid, maka dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah kuisioner layak disebarakan kepada responden atau tidak. Dalam pengujian reliabilitas kuisioner, semua item pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien yang melebihi nilai *Cronbach's Alpha* yaitu > 0,60 (Riduwan dan Sunarto, 2015:348).

Tabel 3. Uji Reliabilitas Quisioner

No.	Dimensi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Harapan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Kenyataan	Keterangan
1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0.761	0.688	Reliabel
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0.741	0.676	Reliabel
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0.832	0.830	Reliabel
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0.692	0.668	Reliabel
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	0.873	0.836	Reliabel
Total		0.930	0.908	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuisioner pada pernyataan harapan dan kenyataan dinyatakan reliabel karena hasil dari masing-masing item dimensi pernyataan memiliki nilai yang melebihi nilai *Cronbach's Alpha* yaitu > 0,60. Sehingga kuisioner layak digunakan dan dapat dibagikan kepada responden untuk pengambilan data.

**Analisis Keseluruhan Tingkat Kepuasan Pasien**  
Harapan pasien adalah salah satu yang dapat menentukan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang akan di terima oleh pasien tersebut. Harapan dapat dipengaruhi oleh kebutuhan pasien atas kualitas pelayanan, pengalaman yang pernah dirasakan sebelumnya, informasi yang di dapatkan dari lingkungan sekitar serta komunikasi petugas dengan pasien. Jika pasien menunjukkan hal yang positif mengenai pelayanan yang di dapat artinya konsumen puas dan harapannya terpenuhi.

Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Minanga Kota Manado menggunakan analisis model *Weighted Servquel* untuk mengetahui indeks total kualitas pelayanan.

Analisis secara keseluruhan rata-rata nilai IKj pada semua item pernyataan di tiap-tiap dimensi diperoleh hasil (-0.046). Nilai kepuasan ini terdapat pada rentang negatif, yang artinya harapan pasien lebih besar dibandingkan dengan kenyataan yang di terima. Nilai ini menggambarkan kualitas layanan yang

tidak sesuai dengan harapan pasien terhadap layanan kefarmasian yang di terima di apotek puskesmas Minanga Kota Manado. Walau demikian kenyataannya rata-rata jawaban responden memilih kolom Puas dengan item pernyataan yang di bagikan, Namun nilai rata-rata dari item dimensi menyatakan bahwa Pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang di terima di puskesmas minanga kota manado.

#### 4. KESIMPULAN

Penentuan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado dilakukan dengan menghitung skor total kualitas pelayanan dan rata-rata perdimensi yang ada. Sehingga didapatkan hasil dari nilai kepuasan pasien secara keseluruhan di Puskesmas Minanga Kota Manado terdapat pada rentang negatif dengan nilai (-0,046) yang artinya pasien tidak puas dengan layanan kefarmasian yang ada di Puskesmas Minanga Kota Manado.

#### 5. SARAN

Diharapkan adanya evaluasi dan pertimbangan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minanga Kota Manado untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi yang memiliki item dengan nilai rata-rata yang negatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. S. 2020. Service Quality Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi. Indonesian Journal Of Chemistry* 3(2) : 12 - 23.
- Berty. 2018. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Danita, P.S., Kusuma, T.M. 2018. *Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 Tahun 2016*. URECOL. 125-134
- Kementrian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Kementeri Kesehatan RI, Jakarta.

- Pemerintah Republik Indonesia. 2017. No.51 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2013 Tentang Penghasilan, Fasilitas, Penghargaan, dan Hak-Hak Lain Bagi Kepala dan Wakil Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan*. Pemerintahan RI, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2016. NO 73 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kementrian Kesehatan RI, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2017. No. 9 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kementrian Kesehatan RI, Jakarta.