



## Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022

Mayang Sari<sup>1</sup>, Rahma Wani<sup>2</sup>, Muhammad Andry<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Insitut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

Corresponding Author : ✉ [mayangsari@helvetia.ac.id](mailto:mayangsari@helvetia.ac.id)

### ABSTRACT

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 6.114 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 98 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat dan dideskripsikan. Hasil penelitian ini Kepuasan pasien terhadap bukti fisik (72,72%), Kepuasan pasien terhadap kehandalan (70,68%), Kepuasan pasien terhadap ketanggapan (70,88%), Kepuasan pasien terhadap jaminan (72,65%), dan Kepuasan pasien terhadap kepedulian (71,15%). Dari 5 dimensi memperoleh skor rata-rata (71,61%) yang menyatakan Indeks Kepuasan pasien di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara.

### Kata Kunci

*Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi dari setiap insan manusia. Selain itu, sebagai salah satu komponen kesejahteraan, kesehatan harus diwujudkan bagi seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Effendi K, dkk 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional. Adapun Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi

pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien (Afrioza S,dkk 2021).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Afrioza S,dkk 2021).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (kepedulian), dan tangible (bukti fisik) (Harpiani S, dkk 2020).

Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Chusna N, dkk 2018).

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 (Muhammad D, dkk 2020). Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sukamto H, 2017).

Puskesmas Lhoksukon unit pelaksana teknik dinas (UPTD) merupakan salah satu diantara 31 puskesmas yang ada di Aceh Utara yang memiliki tujuan terwujudnya pelayanan yang bermutu dan terjangkau menuju masyarakat Lhoksukon sehat dan mandiri.

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif. Survei deskriptif merupakan penelitian untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu (Masturoh I, dkk 2018). Dan dilakukan di UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara pada bulan Juni 2022 sampai bulan Agustus 2022 . Data populasi yang diperoleh jumlah pasien

rawat jalan di UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara ada sebanyak 6.114 pasien. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel 98 sampel.

Variabel Independent terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepedulian dengan menggunakan alat ukur masing-masing 5 kuisisioner. Cara pengukuran menghitung skor dari hasil pengukuran (Puas =3 ; Cukup Puas = 2, Tidak Puas = 1). Dan hasil Pengumpulan total Skor (%) dari seluruh sampel dari tiap-tiap variabel Independent dengan menggunakan rumus :

$$= \frac{\text{Total Skor Hasil Kuisisioner Sampel}}{\text{Total Skor Maksimum Sampel}} \times 100$$

Dari hasil persentase diatas , penilaian untuk tiap variabel dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi empat kategori, yaitu % Nilai Interval Konversi :

Tabel 1.

**Tabel Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Permen PANRB, 2017; M.Sari, 2023)**

Nilai Interval Konversi (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak baik
65,00 - 76,60	C	Kurang baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,0	A	Sangat baik

### Validitas Uji

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Item pernyataan secara empiris dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang kita susun mampu mengukur apa yang hendak kita ukur. Uji validitas dilakukan pada 30 responden pada pasien UPTD Puskesmas Tanah Jambo Aye Aceh Utara (Abdullah PM, 2015).

### Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dipercaya atau dapat menentukan derajat konsisten dari instrument penelitian berbentuk kuesioner. Uji reliabilitas yang dapat pada penelitian ini dengan metode *Cronbach Alpha* dengan menggunakan SPSS (versi 23), kriteria pengambilan keputusan nilai *Cronbach Alpha*  $>$   $r$  tabel maka item dipercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

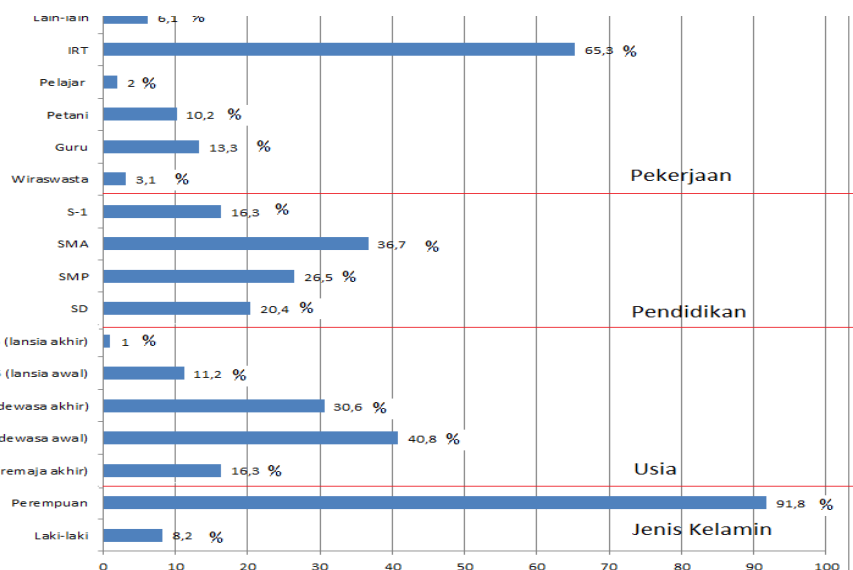
### Deskripsi Lokasi Penelitian

UPTD Puskesmas Lhoksukon mempunyai wilayah kerja di sebagian kecamatan Lhoksukon dalam Kabupaten Aceh Utara mempunyai luas wilayah 24.300 km<sup>2</sup> sedangkan luas wilayah kerja UPTD Puskesmas Lhoksukon 13.037 km<sup>2</sup> dengan batas wilayah kerja sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Lapang
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Cot Girek
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Matangkuli, Tanah Luas
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Baktiya Barat. (UPTD Puskesmas Lhoksukon,2021)

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dari sampel pada penelitian ini yang terdiri dari kelompok Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan diamati pada Gambar 1. Jenis kelamin responden yang dapat dianalisis bahwa yang terbanyak adalah perempuan (91,8%). Kategori umur untuk responden yang paling banyak adalah pada usia 26-35 tahun (dewasa awal) sebesar 40,8%, dan dasar penggolongan umur berdasarkan Departemen Kesehatan RI 2009. Pada tingkat pendidikan SMA 36,7% dan untuk tingkat pendidikan SD 20,4%. Pada angka mencapai  $\pm 20\%$  tersebut adalah termasuk angka yang cukup tinggi bagi responden yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar. Dengan rerata pekerjaan responden 65,3% adalah Ibu Rumah Tangga.



**Gambar 1.**  
**Karakteristik Responden Puskesmas Lhoksukon, Aceh Utara**

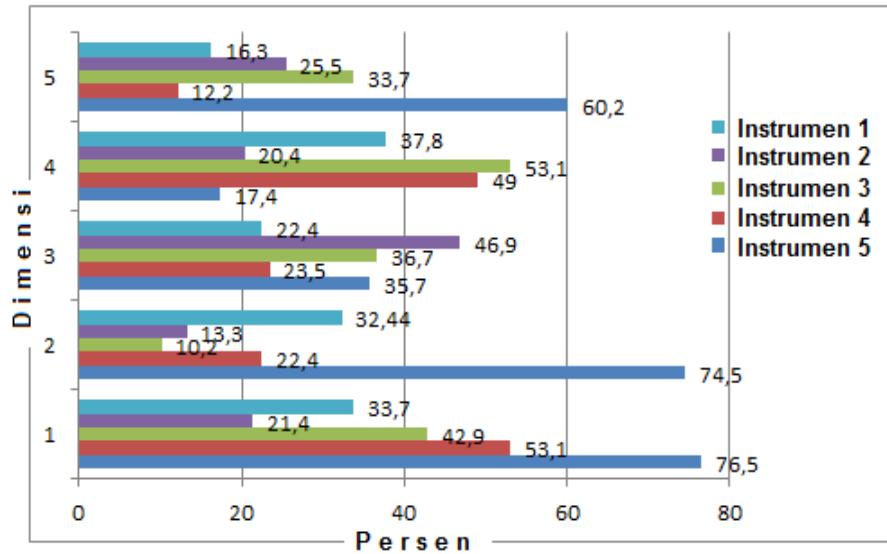
## Hasil Uji Validitas

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas 25 pertanyaan/ instrumen**

Dimensi	Pertanyaan/ Instrumen	r-Hitung
Bukti Fisik	1. Kebersihan ruang tunggu	0,541
	2. Penampilan petugas farmasi	0,59
	3. Terdapat papan petunjuk	0,579
	4. Ketersediaan informasi obat	0,639
	5. Kelengkapan fasilitas	0,522
Kehandalan	1. Menjelaskan cara penggunaan obat	0,619
	2. Kejelasan informasi mengenai fungsi, aturan pakai, efek samping obat	0,523
	3. Penyuluhan terhadap pasien Penyuluhan terhadap pasien	0,805
	4. Informasi cara penyimpanan obat	0,702
	5. Kejelasan penulisan etiket	0,653
Ketanggapan	1. Ketepatan dalam pemberian obat	0,585
	2. Tanggap menyelesaikan keluhan	0,566
	3. Ketanggapan menjawab pertanyaan pasien	0,516
	4. Kecepatan penebusan resep	0,597
	5. Ketanggapan memberikan pemahaman mengenai tujuan pengobatan	0,724
Jaminan	1. Menguasai pengetahuan efek samping obat	0,488
	2. Kelengkapan obat di apotik puskesmas	0,695
	3. Memastikan identitas pasien saat penyerahan obat	0,58
	4. Kesesuaian Obat yang diberikan	0,54
	5. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan farmasi	0,785
Kepedulian	1. Keramahan dan Kesopanan	0,633
	2. Perhatian terhadap keluhan pasien	0,487
	3. Pemahaman masalah terkait obat	0,493
	4. Melakukan konseling terhadap pasien	0,637
	5. Memberikan informasi obat tanpa diminta	0,584

Tanah Jambo Aye Aceh Utara Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil Dari Hasil Uji validitas di Tabel 2, dilakukan pada 30 responden pada pasien UPTD Puskesmas uji validitas pada setiap pernyataan pada lima dimensi variable memiliki nilai r-Hitung > 0,361, sehingga dapat disimpulkan

bahwa setiap pertanyaan/ instrumen dari lima dimensi dinyatakan valid. Dan atas dasar tersebut maka dilakukan penelitian dengan menggunakan 25 pertanyaan tersebut di UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara.



Gambar 2.

**Grafik Hasil Pengukuran Kepuasan (skor =3) pada Dimensi 1. Bukti Fisik, 2. Kehandalan, 3. Ketanggapan, 4. Jaminan, dan 5. Kepedulian**

Berdasarkan Gambar 2. Pada Dimensi Bukti diatas hasil terendah (21,40%) mengenai ketersediaan informasi obat, dalam bentuk buletin, leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain, hal ini dikarenakan kurangnya perlengkapan informasi obat yang berada di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara. Dimensi kehandalan, hasil terendah (10,20%) mengenai kemampuan petugas farmasi dalam melakukan penyuluhan terhadap pasien, hal ini dikarenakan petugas farmasi yang kurang memberitahukan tentang cara penyimpanan obat

Pengukuran kepuasan dimensi ketanggapan dengan hasil terendah (22,40%) mengenai ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pemahaman mengenai tujuan pengobatan, hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak, dan para petugas sedikit sehingga para petugas terburu-buru dalam memberikan obat dan tidak memberikan pemahaman tentang tujuan obat . dan berdasarkan Gambar 2. diatas, pada pengukuran dimensi Jaminan hasil terendah (17,4%) mengenai petugas farmasi dapat menguasai pengetahuan tentang efek samping obat, hal ini bisa saja terjadi karena petugas farmasi tidak memahami semua efek samping obat dan harus di konsultasikan ke apoteker.

Pada dimensi pengukuran kepuasan kepedulian diatas, dapat diamati hasil terendah (12,20%) mengenai perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang diberikan oleh petugas farmasi, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien dan kurangnya petugas farmasi sehingga untuk mempersingkat waktu. Sehingga kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien.

Tabel 2.

## Skor Persentase total dari 5 Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi Mutu Pelayanan	Skor persentase (%)	Mutu Pelayanan
Bukti Fisik	72,72	C
Kehandalan	70,68	C
Ketanggapan	70,88	C
Jaminan	72,65	C
Kepedulian	71,15	C
<b>ReRerata</b>	<b>71,61%</b>	<b>C</b>

Dari analisis skor persentase tabel.2 kelima dimensi dinyatakan sebagai indikator penilaian kepuasan mutu pelayanan di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara.

Pelayanan kefarmasian diberikan kepada pasien masih perlunya ditingkatkan, disebabkan karena kurangnya keramahan dan kesopanan dari para petugas farmasi, keterbatasan obat yang tersedia, kurangnya informasi tentang obat yang diberikan pada pasien dan pasien merasa tidak puas terhadap petugas farmasi dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat. Diharapkan pelayanan kefarmasian semakin ditingkatkan agar kepuasan pasien baik terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien saat melayani pengambilan obat, karena pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian akan berkunjung kembali ke Puskesmas Lhoksukon Aceh utara, dan sebaliknya jika pelayanan tenaga kefarmasian tidak baik maka pasien tidak merasa puas dengan pelayanan tenaga kefarmasian dan akan berdampak pada data kunjungan pasien rawat jalan untuk kedepannya.

Di beberapa hasil penelitian yang dilakukan Erwinda Dwi (2019), perolehan presentase rata-rata yaitu 68,68% di Puskesmas Polowijen (Erwinda, 2020). Maria Santriasi (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Oepoi kota Kupang menunjukan bahwa presentase rata rata 72,93 % (Bupu MS, 2018). Penelitian yang sama terhadap 5 dimensi tersebut juga dilakukan , menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan

kefarmasian di Puskesmas Bandar Baru kecamatan Sibolangit adalah 82,4% (Halomoan S, 2020)

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik (Hetikus, dkk, 2019). Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (pharmaceutical care) Permenkes RI No 74, 2016. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jika kenyataan melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan Kesehatan tersebut kembali (Bunet, dkk, 2020).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien terhadap bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian memperoleh rerata 71,61% skor persentase yang menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara dengan mutu pelayanan C
2. Kualitas pelayanan yang diharapkan di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara adalah penambahan kelengkapan obat di puskesmas Lhoksukon Aceh Utara, melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien, peningkatan keramahan serta pengetahuan informasi obat oleh petugas farmasi

## PENGAKUAN

Terima kasih kepada Bapak/Ibu pimpinan dan responden penelitian di UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu untuk menyelesaikan penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendi,K (2019) . Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J Kedokt*, 3(2), 82-90.
- Afrioza S,dkk (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ.* , 1(2),



169-80.

Harpiani S, Puspitasari CE. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo J Pharm*, 2020, 1(1), 17-21.

Chusna N, dkk (2018). Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. 2018;2016-9.

Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi |JIITUJ|* , 4(2), 174-86.

Sukanto H (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. , 13(3):1576-80.

Masturoh I, T NA. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta Selatan; 2018.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

M.Sari, dkk (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT Puskesmas Mulioarjo Sunggal, *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* , Vol.2, No.3, Arpil 2023

Abdullah PM. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta; 2015.

Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara. 2021.

Kefarmasian P. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Polawijen kota Malang. 2019

Kefarmasian P, Puskesmas DI, Ilmiah KT, Bupu MS. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oepoi kota Kupang karya tulis ilmiah. 2018.

Halomoan S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Puskesmas Bandar Baru.

Hetikus, dkk (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy*, 7(1), 31-40.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No74 Tahun 2016

Bunet GCE, dkk (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*.