

Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang

Nini Sahrianti S

Prodi Farmasi, STIKes Andini Persada, Mamuju, Indonesia; ninisahrianti@gmail.com (koresponden)

Arif Fajriansyah

Prodi Farmasi, STIKes Andini Persada, Mamuju, Indonesia; ariffajriansyah141@gmail.com

Nasrullah

Prodi Farmasi, Universitas Sulbar Manarang, Mamuju, Indonesia; nasrullahners@gmail.com

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a form of pharmaceutical care that aims to maintain the quality of pharmaceutical preparations and support the success of therapy undergone by patients in treatment. The level of patient satisfaction is one way to measure the quality of pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Tampapadang Health Center. This study was a descriptive study using a measuring instrument in the form of a questionnaire containing a list of questions containing 5 dimensions of quality, namely reliability, responsiveness, empathy, tangible, and assurance of service quality. The sample size in this study was 67 respondents determined using accidental sampling. The results of the study showed that the level of satisfaction per dimension was: reliability = the majority was satisfied (100%), responsiveness = the majority was satisfied (97%), empathy = the majority was satisfied (100%), tangible = the majority was satisfied (99%), assurance = the majority was satisfied (96%). Overall, the majority of respondents stated that they were satisfied (99%). Based on the results of the study, it was concluded that patients were satisfied with the pharmaceutical services at the Tampa Padang Health Center.

Keywords: pharmaceutical services; health center; satisfaction; patient

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah wujud dari asuhan kefarmasian yang bertujuan untuk menjaga mutu sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi yang dijalani oleh pasien dalam pengobatan. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu cara ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampapadang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang memuat 5 dimensi kualitas yaitu *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangible*, dan *assurance* kualitas pelayanan. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 67 responden yang ditentukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan per dimensi adalah: *reliability* = mayoritas adalah puas (100%), *responsiveness* = mayoritas adalah puas (97%), *empathy* = mayoritas adalah puas (100%), *tangible* = mayoritas adalah puas (99%), *assurance* = mayoritas adalah puas (96%). Secara keseluruhan mayoritas responden menyatakan puas (99%). Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa para pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang.

Keyword: pelayanan kefarmasian; puskesmas; kepuasan; pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian berperan dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat merugikan pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.⁽¹⁾ Mutu pelayanan dapat dinilai dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan menurut Parasuraman, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).⁽²⁾

Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang biasa dipresentasikan sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien digambarkan sebagai harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian.⁽³⁾ Pasien akan merasa puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan merasa tidak puas bila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya di bawah yang diharapkan. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena itu berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa diterima berbeda dari persepsi pasien.^(4,5)

Di Puskesmas Tampa Padang, belum pernah dilakukan penilaian kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kelima dimensi kualitas menurut Parasuraman, sebagaimana dikelaskan di atas. Maka dipandang penting untuk studi dengan pendekatan ini yang diharapkan dapat menambah data tentang kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Kabupaten Mamuju, sebagai dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tampa Padang, Mamuju pada tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif. Sampel penelitian adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang menebus resep di apotek Puskesmas Tampa Padang, yang ditetapkan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang dipilih harus memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien atau keluarga pasien yang menebus obat, bersedia jadi responden dan berumur lebih dari 17 tahun. Sebelum dilakukan pengumpulan data, penelitian ini dipastikan dulu akan menerapkan semua prinsip etika penelitian kesehatan, seperti menghargai pasien, menjaga kerahasiaan informasi, menggunakan persetujuan setelah penjelasan dan prinsip lainnya.

Variabel penelitian adalah kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian, yang mencakup kualitas dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuisioner yang terlebih dahulu telah teruji validitas dan realibilitasnya. Masing-masing pertanyaan akan diberi skor 1 sampai 5 dari urutan tidak puas sampai urutan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan proporsi.

HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak berusia 18-49 tahun, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yang rerata berpendidikan SMA dengan durasi kunjungan terbanyak mencapai lebih lima kali kunjungan ke Puskesmas Tampa Padang. Sementara itu, hasil penelitian secara khusus menunjukkan bahwa tingkat kepuasan per dimensi adalah: *reliability* = mayoritas adalah puas (100%), *responsiveness* = mayoritas adalah puas (97%), *emphaty* = mayoritas adalah puas (100%), *tangible* = mayoritas adalah puas (99%), *assurance* = mayoritas adalah puas (96%). Secara keseluruhan mayoritas responden menyatakan puas (99%).

Tabel 1. Distribusi usia, jenis kelamin, pendidikan dan jumlah kunjungan pasien

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	Remaja (17-25 tahun)	7	10
	Dewasa (26-45 tahun)	50	75
	Orang tua (≥46 tahun)	10	15
Jenis kelamin	Laki-laki	20	30
	Perempuan	47	70
Pendidikan	Tidak tamat SD	4	6
	SD	18	27
	SMP	10	15
	SMA	24	36
	Perguruan tinggi	11	16
Jumlah kunjungan	Pertama	9	13
	2-5 kali	29	43
	>5 kali	29	43

Tabel 2. Distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	
		Puas	Tidak puas
1	<i>Reliability</i>	67 (100%)	0 (0%)
2	<i>Responsiveness</i>	65 (97%)	2 (3%)
3	<i>Emphaty</i>	67 (100%)	0 (0%)
4	<i>Tangible</i>	66 (99%)	1 (1%)
5	<i>Assurance</i>	64 (96%)	3 (4%)
Rerata (keseluruhan)		66 (99%)	1 (1%)

PEMBAHASAN

Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal.⁽⁶⁻¹¹⁾ Bagi puskesmas, SPM sangat penting karena: 1) dapat memastikan bahwa puskesmas telah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas atau terbaik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, yang tentunya akan membantu mengurangi variasi dalam kualitas pelayanan antar puskesmas;⁽¹²⁾ 2) dengan adanya SPM, puskesmas bisa memberikan pelayanan kesehatan yang gampang diakses oleh masyarakat, bahkan daerah terpencil dan sulit terjangkau;⁽¹³⁻¹⁵⁾ 3) SPM membantu puskesmas untuk mengelola sumber daya secara lebih efisien juga efektif, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan akses biaya yang terjangkau dan hasil pelayanan yang optimal;⁽¹⁶⁾ 4) SPM meningkatkan akuntabilitas puskesmas terhadap masyarakat dan tentunya juga pemerintah, karena harus ada laporan kinerja berdasarkan indikator yang sudah ditetapkan;^(17,18) 5) dengan mengikuti SPM, puskesmas bisa memberikan pelayanan lebih baik dan terfokus pada kebutuhan kesehatan masyarakat, sehingga pada akhirnya bisa meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara utuh;^(19,20) 6) SPM mempermudah pengawasan dan evaluasi kinerja puskesmas oleh pemerintah, yang selanjutnya memungkinkan identifikasi masalah dan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.⁽²¹⁾

Dalam penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan dengan menggunakan pendekatan dengan lima dimensi. Pertama yaitu *realibility* yang menunjukkan kehandalan petugas di Puskesmas Tampa Padang yang didasarkan atas penilaian pasien terhadap petugas yang memberikan informasi obat dengan baik dan mudah dipahami oleh pasien. Kedua, dimensi *responsiveness* menunjukkan ketanggapan petugas Puskesmas Tampa Padang memberikan pelayanan dengan baik, tanggap dan cepat serta akurat pada pasien namun masih ditemukan beberapa pasien merasa tidak puas dikarenakan kurangnya pelayanan informasi obat yang berkaitan dengan cara penyimpanan obat khususnya untuk sediaan sirup. Ketiga, dimensi *emphaty* didasarkan pada penilaian pasien terhadap kepedulian petugas terhadap pasien dengan tidak membedakan pada saat proses pelayanan khususnya pada saat pemberian informasi oba. Keempat, dimensi *tangible* menunjukkan bahwa penampilan fisik di Puskesmas tampa Padang dalam penelitian ini didasarkan atas pandangan pasien terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang nyaman dan baik yang didukung dengan bangunan, ruangan serta adanya tempat tunggu yang khusus dalam pemberian pelayanan kefarmasian pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa tidak puas hal ini dikarenakan tidak ditemukan ketersediaan brosur obat yang dapat menjadi sumber informasi terkait penggunaan obat yang tepat untuk pasien. Kelima, dimensi *assurance* menunjukkan bahwa kemampuan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan serta jaminan keamanan pelayanan kefarmasian kepada pasien, pada dimensi ini menunjukkan kemampuan dalam pelayanan kefarmasian khususnya untuk pemberian

informasi obat yang akurat dan bisa dipertanggung jawabkan namun masih ada beberapa yang mengatakan tidak puas terhadap informasi obat yang diberikan hal ini dikarenakan jumlah pasien yang banyak dan tenaga kefarmasian masih kurang di puskesmas.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan puskesmas, termasuk layanan kefarmasian, penting sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan ke depan karena beberapa alasan: 1) kepuasan masyarakat memberikan *feedback* secara langsung mengenai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan puskesmas, sehingga membantu mereka untuk mengidentifikasi poin yang perlu diperbaiki dan poin yang sudah baik; 2) saat masyarakat puas dengan pelayanan, kepercayaan mereka terhadap puskesmas semakin meningkat; 3) dengan mengetahui kepuasan masyarakat, maka puskesmas bisa menyelaraskan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, termasuk waktu pelayanan, sikap petugas, juga fasilitas; 4) kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa puskesmas sukses melayani dengan baik, demikian pula sebaliknya; 5) data kepuasan masyarakat akan menolong puskesmas untuk menentukan prioritas perbaikan; 6) tingginya kepuasan masyarakat akan mendukung kebijakan dan program kesehatan yang sedang berjalan. Ini tentunya juga bisa membantu mendapatkan dukungan dari pemerintah dan pihak terkait lain untuk peningkatan fasilitas dan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa para pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. *JCPS (Journal Curr Pharm Sci)*. 2018;1(2):63–68.
2. Yudanisa P, Rachmi A, Yunus A, Romadhona N, Susanti Y. Tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *J Integr Kesehat Sains*. 2019;1(20):174–8.
3. Akhmad AD, Dirga D, Adliani N, Sukrasno S. Tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *J Farm Malahayati*. 2019;2(1).
4. Stevani H, Putri AN, Side S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farm*. 2018;14(1):1–7.
5. Dianita PS, Kusuma TM, Septianingrum NMAN. Evaluasi penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas kabupaten Magelang berdasarkan Permenkes RI No. 74 tahun 2016. *URECOL*. 2017;125–34.
6. Fajarini H. Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. *Parapemikir J Ilm Farm*. 2018;7(2):260–9.
7. Tantowi R. Standar pelayanan minimal (SPM) sebagai strategi dalam meningkatkan pelayanan publik (review terhadap peraturan pemerintah). *Jurnal Samudra Ekonomika* 2019;3(2):175-185.
8. Ipa A, Pratama R, Hasan ZA, Husniyah H. Penguatan kemitraan dengan kader kesehatan dalam pencapaian standar pelayanan minimal program kesehatan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak di wilayah desa binaan. *Media Implementasi Riset Kesehatan*. 2020;1(1).
9. Syafingi HM. Konstitusionalitas standar pelayanan minimal. *Jurnal Hukum Novelty*. 2017;8(2):216.
10. Subekti A. Analisis faktor-faktor kendala di dalam penyelenggaraan standar pelayanan minimal bidang kesehatan di UPT Puskesmas Palengaan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 2021;9(2):1-18.
11. Wardani R, Dewi DAS, Syafingi HM, Suharso S. Pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal kesehatan Kabupaten Magelang tahun 2017-2019 dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. *Amnesti: Jurnal Hukum*. 2019;1(2):56-70.
12. Rafli M. Efektivitas pelayanan kesehatan clinical pathway pada RSUD dr. Fauziah Bireuen. *Doctoral Dissertation*. Aceh: UIN Ar-Raniry; 2020.
13. Ishak I, Ashadi H, Suhita BM. Prolanis on the spot untuk meningkatkan capaian standart pelayanan minimal penyakit tidak menular. *Masyarakat Mandiri dan Berdaya*. 2023;2(5):14-26.
14. Widiastuti I. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*. 2017;2(2):91-101.
15. Apriliani DM. Kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. *Doctoral Dissertation*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau; 2022.
16. Wida W, Ida IJF. Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 2023;11(1):195-209.
17. Syafira M, Yoserizal Y, Putera RE. Analisis kinerja Puskesmas Seberang Padang dalam memberikan pelayanan kesehatan. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*. 2023;3(1):15-26.
18. Said M, Arifin Z. Evaluasi kebijakan penerapan mekanisme salur langsung dana bantuan operasional kesehatan puskesmas di Kabupaten Pulang Pisau. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*. 2024;19(1):125-140.
19. Natika L. Koordinasi puskesmas dengan kecamatan dalam meningkatkan kesehatan lingkungan di Kecamatan Pagaden. *Center for Open Science*. 2018;29(1).
20. Tobari A, Muhsin B, Widodo R. Implementasi kebijakan program jaminan kesehatan masyarakat di Puskesmas Batu Desa Pesanggrahan Kecamatan Batu. *Respon Publik*. 2019;13(5):48-52.
21. Oktemka ME. Pengawasan dinas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di Desa Rancamanyar Kecamatan Baleendah. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 2024;8(1).
22. Rizqi AWM. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. *Doctoral Dissertation*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim; 2020.