

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN  
KOTA SEMARANG**

Mohamad Luthfy Kurniadi<sup>1</sup>, Joko Kawiyanto<sup>2\*</sup>  
<sup>1,2</sup>Politeknik Katolik Mangunwijaya

Email<sup>1</sup>: [jokoka2@gmail.com](mailto:jokoka2@gmail.com)  
Email<sup>2</sup>: L [Kurniadi@gmail.com](mailto:Kurniadi@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan terhadap pelayanan pasien menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data kuisioner pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang periode Januari – Februari 2023. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan kefarmasian dengan usia produktif yaitu 17-65 tahun. Data yang tidak lengkap akan dieklusi. Hasil penelitian menunjukkan dari 350 responden secara kualitatif terdiri dari 126 pasien laki - laki (36%) dan 224 pasien perempuan (64%), Pasien paling banyak berusia 36–45 tahun yaitu sebanyak 112 orang (32%). Secara kuantitatif kepuasan pasien terhadap jaminan (99,67%), berwujud (92,39%), kehandalan (91,67%), ketanggapan (90,21%), dan empati (85,35%). Sehingga rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang secara keseluruhan sebesar 91,85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

**ABSTRACT**

*Satisfaction is an important part of pharmaceutical services because patient satisfaction is the goal of pharmaceutical services that are useful for improving the quality of life of patients. Health center (Puskesmas) need to carefully determine the needs of patients (customers) as an effort to meet expectations and increase satisfaction with the services provided. This study aims to determine the*

*description of outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Tlogosari Wetan Health Center, Semarang City. This study is an observational descriptive study. Data collection using purposive sampling technique. The data used were questionnaire data of outpatients who received pharmaceutical services at the Tlogosari Wetan Health Center, Semarang City in the period January - February 2023. The inclusion criteria for this study were outpatients who received pharmaceutical services with productive age, namely 17-65 years. Incomplete data will be excluded. The results showed that of the 350 respondents qualitatively consisted of 126 male patients (36%) and 224 female patients (64%). The most patients aged 36-45 years were 112 people (32%). Quantitatively, patient satisfaction with assurance (99.67%), tangible (92.39%), reliability (91.67%), responsiveness (90.21%), and empathy (85.35%). So that the average outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Tlogosari Wetan Semarang City as a whole is 91.85% with the classification of satisfaction is very satisfied.*

**Keywords :** *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center*

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan yang diharapkannya. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. <sup>1</sup>

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan yang lebih baik telah terjadi perubahan orientasi pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*patientoriented*) <sup>2</sup>

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu

*Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (penampilan) .

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien untuk dapat mencapai keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian diperlukan komitmen dan kerja sama yang baik dari semua pihak yang terkait dalam suatu tempat pelayanan kefarmasian <sup>2</sup>

Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di wilayah Kota Semarang yang memberikan pelayanan kefarmasian yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan metode penelitian survei yang menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data kuisisioner pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang pada periode Januari – Februari 2023. Kriteria Inklusi adalah Pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan kefarmasian dengan usia produktif yaitu 17-65 tahun (Depkes, 2009), sedangkan Kriteria Eksklusi adalah Data kuisisioner yang tidak diisi lengkap. Data yang diperoleh dari pengisian kuisisioner diolah secara kualitatif (jenis kelamin dan usia responden) dan kuantitatif kemudian dihitung persentase kepuasan pasien dan diklasifikasikan dalam kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diolah secara kualitatif dari 350 responden, diperoleh data karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan usia yang dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel I. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang.**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Laki – laki	126	36
2.	Perempuan	224	64
Total		350	100

**Tabel II. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang.**

No.	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	17 – 25	39	11,1
2.	26 – 35	82	23,4
3.	36 – 45	112	32,0
4.	45 – 55	67	19,1
5.	56 – 65	50	14,3
Total		350	100

Berdasarkan tabel I di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan total 224 responden atau 64% sedangkan responden laki-laki berjumlah 126 responden atau 36%, Hal tersebut sesuai dengan data kependudukan di wilayah Kelurahan Tlogosari, Kota Semarang dengan proporsi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki yaitu perempuan berjumlah 4.665 jiwa dan laki-laki berjumlah 4.645 jiwa (BPS, 2022). Berdasarkan tabel II tersebut diperoleh responden dengan umur 36-45 tahun yang paling banyak berkunjung ke puskesmas sebanyak 112 orang dengan persentase 32%. Berdasarkan data kependudukan Kota Semarang, jumlah kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 269,716 jiwa dengan presentase terbanyak 16% (BPS, 2023).

Berdasarkan data-data tersebut maka kelompok umur 36-45 tahun menjadi kelompok umur yang terbanyak pada penelitian ini.

Berdasarkan data yang diolah secara kuantitatif dari 350 responden yang ditinjau dari aspek lima dimensi kepuasan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

**Tabel III. Rata – Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi.**

No.	Dimensi Kepuasan	Rata – rata Presentase (%)	Kategori Kepuasan
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	91,67	Sangat Puas
2.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	90,21	Sangat Puas
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	99,67	Sangat Puas
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	85,35	Sangat Puas
5.	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	92,39	Sangat Puas
<b>Rata – rata (%)</b>		91,85	Sangat Puas

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap jaminan (99,67%), berwujud (92,39%), kehandalan (91,67%), ketanggapan (90,21%), dan empati (85,35%). Sehingga rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang secara keseluruhan sebesar 91,85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

Tabel III no 3 menunjukkan responden merasa sangat puas terkait dimensi jaminan (*assurance*) petugas farmasi dalam menjamin keamanan pasien dengan memastikan obat yang diberikan masih tersegel dan tidak ragu-ragu dalam pemberian informasi obat sehingga pasien merasa aman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Tabel III no 5 menunjukkan responden merasa sangat puas terkait dimensi berwujud (*tangible*) petugas farmasi dalam memberikan fasilitas ruang tunggu yang bersih dan petugas kefarmasian menggunakan seragam yang sesuai sehingga membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

Tabel III no 1 menunjukkan responden merasa sangat puas terkait dimensi kehandalan (*reliability*) petugas farmasi dalam memberikan pelayanan terhadap waktu tunggu resep racikan dan non racikan yang sudah sesuai prosedur waktu tunggu pelayanan resep racikan  $\leq 60$  menit dan resep non racikan  $\leq 30$  menit dimulai dari pasien memberikan resep ke petugas kefarmasian hingga pasien menerima resep tersebut.

Tabel III no 2 menunjukkan responden merasa sangat puas terkait dimensi ketanggapan (*responsiveness*) petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat yang jelas kepada pasien.

Tabel III no 4 menunjukkan responden merasa sangat puas terkait dimensi empati (*emphaty*) petugas farmasi dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien dengan mendengarkan pertanyaan, keluhan dan melayani pasien dengan ramah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang secara berurutan menunjukkan bahwa presentase kepuasan terbesar pada dimensi jaminan (99,67%), selanjutnya pada dimensi berwujud (92,39%), dimensi kehandalan (91,67%), dimensi ketanggapan (90,21%), kemudian terakhir pada dimensi empati (85,35%). Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang secara keseluruhan sebesar 91,85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas. Penelitian selanjutnya di lakukan dengan sample yang lebih *Respresentatif* dan pengukuran selanjutnya pada pasien rawat jalan di beberapa puskesmas wilayah Kota Semarang.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
2. Depkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, Jakarta
3. Depkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, Jakarta
4. Depkes RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
5. Depkes RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
6. Feldstein, Martin S., Chair, 2004. *General Discussion: The Fiscal Challenges of Population Aging: International Perspective*.
7. Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
8. Jasfar, F., 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi 13." Jakarta: Erlangga (2009).
9. Lusy, A. (2018), *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang*
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014. *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Jakarta.
11. Marajabessy, Y. (2008), *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Tidore Kepulauan Maluku Utara*. Intitut Pertanian, Bogor.

12. Rahmayanti, S.N dan Tri A. 20217. *Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. Vol 06. No.01.
13. Sibarani, H. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan*. Karya Tulis Ilmiah. Medan: POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN.
14. Sriyani, Ninik., & Hidayat, Achmad Sukma. (2017). “*Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center*”. WIGA-Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi. Volume 7, Nomor 1 (hlm. 31-38).
15. Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
16. Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
17. Tejada, J. J., & Punzalan, J. R. B. (2012). On the Misuse of Slovin ' Formula. *The Philippine Statistician*, 61(1), 129-136.
18. Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
19. Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta :ANDI
20. Trihono. 2010. *Riset Kesehatan Dasar: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta : Depkes RI
21. Wijono, D.2000. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Dtrategi, Dan Aplkasi*. Surabaya: Airlangga University Press