



**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI PASIEN
DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN
PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS BRINGIN**

ARTIKEL

Oleh:

MELINDA RIZKY TIARA ANGRAINI

NIM. 050116A057

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul:

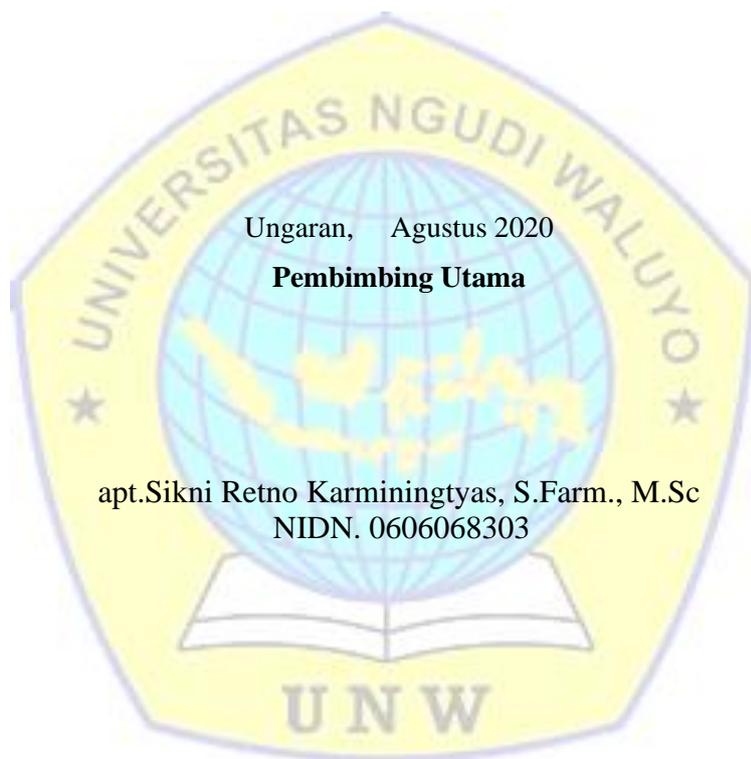
UJI ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS BRINGIN

Disusun Oleh :

MELINDA RIZKY TIARA ANGRAINI

NIM. 050116A057

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Skripsi Program Studi Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo



ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BAGI PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) DI PUSKESMAS BRINGIN

Melinda Rizky T.A.¹ Sikni Retno Karminingtyas² Abdul Roni S.Farm³

Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo

Email : melindarizky16@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian dan pengobatan Diabetes Mellitus yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu berbagai komplikasi yang dapat merubah segala persepsi kualitas hidup dari pasien. Untuk melihat mutu pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan dengan mensurvei kepuasan pasien.

Tujuan : Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien Diabetes Mellitus tipe 2 anggota prolanis dilihat dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Metode : Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan rancangan *Cross Sectional*. Pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 75 orang. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis indeks.

Hasil : Perhitungan nilai indeks kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan prolanis Di Puskesmas Bringin termasuk dalam kategori tinggi yakni dengan persentase 82,8%. berdasarkan masing-masing dimensi kehandalan sebesar 71,3%, dimensi daya tanggap sebesar 88,6%, dimensi jaminan sebesar 81,2%, dimensi empati sebesar 79,4%, dan bukti fisik 89,9%.

Simpulan : Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian prolanis di Puskesmas Bringin” dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Puskemas Bringin secara keseluruhan termasuk kategori tinggi yaitu sebesar 82,8%,

Kata Kunci : Diabetes Melitus tipe 2, Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian Program Pengelolaan Penyakit Kronis

ABSTRACT

Background: Pharmacy services and treatment of Diabetes Mellitus that are not managed properly can lead to various complications that can change all perceptions of the quality of life of patients. To see the quality of service provided, it can be done by surveying patient satisfaction.

Objective: To determine the level of satisfaction with pharmaceutical services for Diabetes Mellitus type 2 patients, members of the prolanis, seen from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence.

Method : This research is descriptive analytic, with a cross sectional design. Data were collected by purposive sampling and obtained a sample of 75 people. Data obtained by distributing questionnaires and then analyzed using index analysis techniques.

Results : The calculation of the overall satisfaction index value shows that the level of satisfaction with prolanis services at Bringin Public Health Center is in the high category with a percentage of 82.8%. based on each dimension of reliability of 71.3%, responsiveness dimension of 88.6%, dimension of assurance of 81.2%, dimension of empathy of 79.4%, and physical evidence of 89.9%.

Conclusion : Based on research on the analysis of satisfaction with prolanic pharmaceutical services at Bringin Public Health Center, it can be concluded that the overall patient satisfaction at Bringin Health Center is in the high category, namely 82.8%.

Keywords : Type 2 Diabetes Mellitus, Patients' Satisfaction, Chronic Disease Management Pharmacy Programs Service

PENDAHULUAN

Program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) adalah sebuah program nasional yang dijalankan oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). PROLANIS BPJS ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup dari penderita penyakit kronis diabetes melitus (DM) tipe 2 dan hipertensi (BPJS Kesehatan, 2014). Manajemen diabetes dan hipertensi yang sangat mahal mengharuskan pemerintah menerapkan program ini. Selain itu DM tipe 2 dan hipertensi merupakan penyakit kronis yang paling sering dijumpai di masyarakat, oleh karena itu dengan berjalannya PROLANIS BPJS di Indonesia diharapkan dapat menekan atau mengurangi kejadian dari dua penyakit tersebut.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan serta pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada kegiatan program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) yaitu dengan pengkajian resep, penyerahan dan pemberian informasi obat (PIO) kepada pasien.

METODE

Metode penelitian ini dengan metode deskriptif analitik dengan metode survey rancangan cross section atau pengamatan sekali waktu. Dengan pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. dengan teknik analisis indeks

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dilakukan pada pasien anggota program pengelolaan penyakit kronis (PROLANIS) di Puskesmas Bringin Semarang periode 2019/2020 dengan menggunakan kuesioner berisi pernyataan yang mencakup 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (bukti fisik / berwujud). Prosedur pengisian kuesioner yaitu peneliti meminta kesukarelaan responden untuk mengisi kuesioner bila responden berkenan responden diberikan lembar kuesioner kemudian dijelaskan isi dari kuesioner tersebut, bila responden tidak berkenan peneliti tidak memberikan kuesioner. Pada saat pengisian kuesioner peneliti berada disamping pasien atau keluarga pasien agar jika sewaktu-waktu pasien atau keluarga pasien kurang paham atau mengerti terhadap isi dari kuesioner peneliti dapat menjelaskan maksud dari kuesioner tersebut. pada penelitian kali ini menggunakan sampel sebanyak 75 pasien yang memenuhi kriteria inklusi.

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Usia

Tabel 4.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur

No.	Umur (thn)	Jumlah responden	Persentase (%)
1.	35 - 44	5	6,7
2.	45 - 55	48	64
3.	56 - 65	22	29,3
	Jumlah	75	100

Berdasarkan penelitian penelitian didapatkan bahwa umur responden didominasi pada umur 45-59 tahun sebanyak 48 responden (64%). Hal ini umumnya bersifat terbuka dan harapannya lebih tinggi, karena semakin tua umur akan mempengaruhi cara berfikir seseorang dan lebih matang dalam mengambil suatu tindakan, dari pada pasien prolanis yang berusia 35-44 tahun dengan persentase (6,7%) yang masih bersifat tertutup karena dipengaruhi dari emosional. Peningkatan umur menyebabkan seseorang beresiko terhadap peningkatan kejadian diabetes melitus, orang yang telah memiliki umur 55 tahun ke atas, berkemungkinan besar menderita diabetes melitus karena saat usia tersebut secara fisiologis fungsi tubuh menurun atau terjadi penurunan sekresi insulin sehingga menyebabkan kurang optimalnya tubuh dalam mengendalikan glukosa (Suyono, 2011).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Kekenusa et al., 2013) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara umur dan riwayat hidup dengan kejadian DM tipe 2, dimana orang yang berumur lebih dari 45 tahun memiliki resiko menderita DM tipe 2 delapan kali lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang belum berusia 45 tahun. Adapun gaya hidup yang tidak sehat menjadi penyebab utama meningkatnya kasus DM yang menyerang anak muda atau mereka yang berusia dibawah 40 tahun. Gaya hidup yang dimaksud seperti kebiasaan mengonsumsi makanan yang berisiko seperti makanan cepat saji atau makanan instan dengan tingkat glukosa tinggi, minuman berkafein, minuman bersoda, makanan berlemak, jeroan dan lain-lain. Kebiasaan mengonsumsi alkohol dan merokok merupakan salah satu gaya hidup kurang sehat yang dapat menyebabkan terjadinya DM (Trisnawati & Setyorogo, 2013).

2. Jenis kelamin

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Pesentase (%)
1.	Perempuan	51	68
2.	Laki - laki	24	32
Jumlah		75	100

Dari tabel 4.4 diatas hasil penelitian dari 75 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 orang (68%) sedangkan laki-laki sebanyak 24 orang (32%). Prevalensi penyakit diabetes cenderung terjadi pada perempuan daripada laki-laki (Rikesdas, 2013). Perempuan lebih beresiko mengidap diabetes karena secara fisik wanita memiliki peluang peningkatan indeks massa tubuh dan obesitas sentral yang lebih besar. Sindroma siklus bulanan (*premenstrual syndrome*), pasca-menopause yang membuat distribusi lemak tubuh menjadi terakumulasi akibat proses hormonal. Terjadinya akumulasi lemak tubuh menyebabkan otot akan makin resistensi terhadap kerja insulin, sehingga wanita beresiko menderita DM tipe 2 (Trisnawati & Setyorogo, 2013).

3. Pendidikan

Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah responden	Pesentase (%)
1.	SD	56	74,7
2.	SMP	11	14,7
3.	SMA	5	6,7
4.	Diploma	1	1,3
5.	Sarjana	2	2,7
Jumlah		75	100

Dari tabel diatas menunjukkan bawah di Puskesmas Bringin mayoritas pasien tingkat pedidikannya yaitu Sekolah Dasar sebanyak 56 responden dengan presentase 74,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian Ainni(2016). yang menyatakan bahwa kebanyakan pasien berpendidikan rendah sejumlah 21 pasien (39,6%), berpendidikan menengah sejumlah 18 pasien (34,0%) dan berpendidikan tinggi sejumlah 14 pasien (26,4%). Sehingga semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi juga kemampuannya menyerap informasi tentang kesehatan dan meningkatkan pencegahan diri dari diabetes serta meningkatkan daya deteksi terhadap kejadian diabetes (Cardoso *et al.*, 2017).

Selain itu, seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden dengan latar belakang pendidikan sarjana dan diploma memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dengan persentase 1,3% dan 2,7.

4. Pekerjaan

Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No.	Tingkat pekerjaan	Jumlah responden	Pesentase (%)
1.	IRT	33	44
2.	Buruh tani	35	46,7
3.	PNS	2	2,7
4.	swasta	2	2,7
5.	Pensiun	3	4
	Jumlah	75	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki pekerjaan sebagai Buruh Tani yaitu (46,7%) dan Ibu Rumah Tangga (44%), Swasta (2,7%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) 2,7% dan Pensiun (4%) . jenis pekerjaan dapat memicu timbulnya penyakit melalui ada tidaknya aktivitas didalam pekerjaan, sehingga dapat dikatakan pekerjaan seseorang mempengaruhi tingkat aktivitas fisiknya (Notoadmojo,2011). Karena mayoritas pekerjaan responden adalah IRT dan Buruh Tani maka dapat dikatakan bahwa aktivitas fisik dan olah raga yang dilakukan kurang, sehingga lebih beresiko terkena DM. Bahwa pasien dengan penghasilan yang baik akan dapat memenuhi beberapa kebutuhan mereka dengan lebih baik dibandingkan mereka yang berpenghasilan rendah, sehingga orang yang berpenghasilan rendah akan memiliki harapan yang kurang terhadap pelayanan kesehatan, akibatnya ia akan cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima daripada orang yang berpenghasilan tinggi.

B. Analisis kepuasan pasien dari 5 dimensi pada pasien prolanis di Puskesmas Bringin

1. Dimensi kehandalan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai indeks (%)	kategori
1.	waktu tunggu pelayanan resep relatif lama	0	0	46	29	0	52,3	sedang
2.	obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi	0	0	0	6	69	98,4	tinggi
3.	Penyerahan obat selalu dengan nomor antrian	0	0	0	10	65	97,3	tinggi
4.	Pelayanan resep sulit dan berbelit-belit	0	19	55	0	1	55,4	sedang
5.	Jumlah petugas pada pelayanan obat belum mencukupi	0	13	61	0	1	53,4	sedang
Rata-rata							71,3	sedang

Dari tabel 4.7 diatas nilai indeks rata-rata pada dimensi kehandalan menunjukkan bahwa kepuasan pasien Prolanis di Puskesmas Bringin, termasuk dalam kategori sedang dengan presentase 71,3%. Pernyataan kedua yang merupakan pernyataan positif pada dimensi kehandalan “obat yang diresepkan selalu tersedia di instalasi farmasi” memiliki nilai indeks tertinggi yaitu (98,4%), pada pernyataan ini pelayanan prolanis yang disediakan pemerintah sudah sangat baik dan persediaan obat yang dibutuhkan pun sudah sangat mencukupi sehingga obat selalu tersedia ketika diresepkan oleh dokter. Pernyataan pertama yang merupakan pernyataan negatif pada dimensi kehandalan “waktu tunggu pelayanan resep relatif lama” memiliki nilai indeks kepuasan terendah dengan presentase 52,3%. Karena di Puskesmas Bringin sedang melakukan kegiatan wajib test rapid pada pasien prolanis sehingga waktu tunggu pelayanan resepnya sedikit menjadi lebih lama dari waktu tunggu biasanya. Pernyataan ke empat dan kelima dari dimensi kehandalan masuk dalam kategori rendah yaitu “pelayanan resep sulit dan berbelit – belit” dengan persentase 55,4% dan “jumlah petugas pelayanan obat belum mencukupi” dengan persentasen 53,4%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree, (2016) yang menyatakan bahwa faktor dimensi kehandalan (*reliability*) berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana pasien masih mengeluhkan keterlambatan jadwal pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Lamper Tengah yang dapat mengakibatkan antrean pasien menumpuk dan membutuhkan waktu lama pasien untuk menunggu.

2. Dimensi daya tanggap

Tabel 4.8 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai indeks (%)	kategori
1.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	0	0	0	6	69	98,4	Tinggi
2.	Petugas tanggap terhadap pasien saat memberikan resep	0	0	0	7	67	98,1	Tinggi
3.	Petugas tidak memberikan penjelasan tentang informasi cara pakai, dosis pemakaian	0	0	56	19	0	54,9	Sedang

	obat, efek samping obat dan interaksi obat.									
4.	Petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam kerja	0	0	0	6	69	98,4	Tinggi		
5.	Petugas mau mendengarkan masalah atau keluhan pasien	0	0	0	25	50	93,4	Tinggi		
Rata-rata							88,6	Tinggi		

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bringin pada dimensi daya tanggap termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 88,3%. Pada pernyataan kedua dan ke empat pada dimensi daya tanggap yaitu “petugas tanggap terhadap pasien saat memberikan resep” dan “petugas selalu berada di instalasi farmasi pada jam kerja” memiliki nilai indeks tertinggi yaitu 98,4 %, (Firdaus et al., 2011) menyatakan bahwa dimensi ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan tepat waktu. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan.

Kemudian pernyataan ketiga dimensi ketanggapan termasuk pernyataan negatif yaitu “Petugas tidak memberi penjelasan tentang informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat dan interaksi obat” memiliki skor nilai indeks terendah yaitu 54,9%. Karena pronalis adalah kegiatan yang diadakan setiap bulan oleh bpjs di Puskemas Bringin, maka pasien sudah terbiasa minum obat secara rutin dan aturan pakai yang sudah tertera di etiket obat, sehingga pasien jarang mau mendengarkan TTK memberi penjelasan cara pakai, dosis pemakaian obat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi aspek sistem nilai. Sistem nilai seorang pasien sangat berpengaruh untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan informasi yang diberikan tidak harus ilmiah yang terpenting penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi yang dibutuhkan. Hal ini tidak sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Mernawati dan Zainafree, (2016) yang menyatakan bahwa responsiveness menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Akan tetapi terdapat anggapan baik oleh pasien yang merasa puas terutama saat dokter memeriksa pasien dengan cepat dan teliti serta bersedia mendengarkan keluhan pasien, petugas apotek yang menjelaskan dengan baik dosis dan cara minum obat yang benar serta petugas kesehatan yang ada dipuskesmas cepat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan.

3. Dimensi jaminan

Tabel 4.9 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai indeks %	kategori
1.	Penampilan, sikap, pengetahuan petugas tidak meyakinkan	0	1	65	9	0	57,8	Sedang
2.	Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep dokter	0	0	1	5	69	98,1	Tinggi
3.	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	0	0	0	1	74	99,5	Tinggi
4.	Petugas tidak teliti dalam menyediakan obat	1	1	45	28	0	53,3	Sedang

5.	Obat yang diserahkan ke pasien dalam kondisi baik	0	0	0	9	66	97,6	Tinggi
Rata-rata							81,2	Tinggi

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pasien di Puskesmas Bringin pada dimensi jaminan masuk dalam kategori tinggi dengan presentase 81,2%. Terlihat dari nilai indeks kepuasan terendah pada dimensi jaminan pernyataan negatif ‘petugas tidak teliti dalam menyediakan obat’ dengan nilai indeks 53,3%. Hal ini perlu ditingkatkan karena jika petugas tidak teliti dalam menyiapkan obat, maka akan terjadi masalah terkait obat yang berikan kepada pasien dan akan menimbulkan masalah baru. Pada pernyataan negatif dalam pernyataan pertama ‘Penampilan, sikap, pengetahuan petugas tidak meyakinkan’ dengan nilai indeks 57,8%. Hal ini perlu ditingkatkan karena berkaitan dengan penampilan, sikap dan pengetahuan petugas yang terjamin, akan timbul rasa kepercayaan dan bisa menciptakan rasa nyaman bagi pasien (Purwoastuti, E. and Walyani, 2015).

4. Dimensi empati

Tabel 4.10 Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empati

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai indeks %	Kategori
1.	Waktu konsultasi terpenuhi	0	0	1	26	48	92,5	Tinggi
2.	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien saat berkomunikasi	0	0	0	3	72	99,2	Tinggi
3.	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	0	0	0	3	72	99,2	Tinggi
4.	Petugas tidak bersikap sopan, ramah dan jujur terhadap pasien	0	0	58	17	0	55,5	Sedang
5.	Petugas tidak mengucapkan semoga selalu sehat pada akhir pelayanan	0	0	42	33	0	48,8	Sedang
Rata-rata							79,4	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bringin pada dimensi empati termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase 79,4%. Pernyataan kelima pada dimensi empati dengan pernyataan negatif yaitu ‘petugas tidak mengucapkan semoga selalu sehat pada akhir pelayanan’ dengan nilai indeks terendah dengan persentase 48,8%. Hal ini sangat perlu untuk di tingkatkan karena petugas yang mengucapkan semoga selalu sehat akan membuat perasaan pasien lebih baik karena hal ini adalah suatu hal yang sangat mendasar dalam pelayanan kefarmasian pada saat melakukan pelayanan. Pernyataan keempat pada dimensi empati dengan pernyataan negatif ‘petugas tidak bersikap sopan, ramah dan jujur terhadap pasien’ memiliki nilai indeks rendah dengan persentase 55,5%.

5. Wujud / bukti fisik

Tabel 4.11 Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Berwujud

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Nilai indeks %	Kategori
1.	Jumlah tempat duduk diruang tunggu kurang mencukupi	0	12	63	0	0	56,8	Sedang
2.	Tersedia fasilitas di runag tunggu (TV, leaflet atau brosur,poster dan lain-lain) sebagai informasi obat/kesehatan	65	9	1	0	0	97,1	Tinggi
3.	Ruang tunggu tampak baik dan bersih	0	0	0	2	73	99,4	Tinggi
4.	Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi	0	0	0	12	63	96,8	Tinggi
5.	Jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi berada dalam 1 gedung	0	0	0	1	74	99,8	Tinggi
Rata-rata							89,9	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi wujud di Puskesmas Bringin cukup tinggi dengan persentase 89,9%. Pernyataan pertama pada dimensi wujud dengan pernyataan negatif “jumlah tempat duduk diruang tunggu kurang mencukupi” dengan presentase indeks 56,8%. Hal ini perlu ditingkatkan, karena penampilan wujud dan adanya tempat yang nyaman untuk menunggu diberikan layanan kesehatan merupakan faktor kepuasan pasien (Alhuwitat & Salem, 2017). Sedangkan pasien prolanis yang ada di Puskesmas Bringin cukup banyak sehingga seringkali antri panjang meski sudah menggunakan nomor antrian. Jika jumlah tempat duduk di ruang tunggu tidak mencukupi maka jelas akan mengganggu kenyamanan pasien.

Kurangnya fasilitas seperti AC, TV atau majalah pada ruang tunggu di Puskesmas Bringin sehingga pasien yang berkunjung merasa tidak puas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kenyamanan pasien Puskesmas dapat menambah fasilitas AC, TV atau majalah untuk pasien menunggu obat.

C. Kepuasan Pasien Dilihat Dari ke 5 Dimensi

Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari 5 Dimensi

No.	Dimensi	Nilai Indeks (%)	Kategori
1.	Kehandalan	71,3	Sedang
2.	Daya Tanggap	88,6	Tinggi
3.	Jaminan	81,2	Tinggi
4.	Empati	79,4	Tinggi
5.	Wujud	89,9	Tinggi
Rata-rata		82,8	Tinggi

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel 4.12, dapat dilihat dari nilai indeks tertinggi pada dimensi wujud dengan presentase 89,9%. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu jarak antara ruang dokter dengan instalasi farmasi yang berada dalam 1 gedung.

Skor kepuasan terendah pada dimensi kehandalan dengan persentase 71,3%, sebenarnya skor tersebut sudah masuk dalam kategori sedang, namun untuk memberikan

pelayanan yang lebih baik lagi, maka pelayanan pada dimensi kehandalan harus ditingkatkan. Pernyataan positif dan negatif tersebut diletakkan secara bergantian agar responden benar-benar membaca setiap pernyataan dengan teliti dan menjawab pernyataan dengan benar. Untuk penyekoran nilai jawaban pada pernyataan positif, responden yang menjawab sangat setuju (SS) diberi skor nilai paling besar yakni “5”, karena hal tersebut berarti paling sesuai dengan harapan. Dan sebaliknya untuk pernyataan negatif, responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) yang diberi skor nilai paling besar yakni “5”, karena hal itulah yang paling sesuai dengan harapan. Sehingga secara keseluruhan, baik dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, wujud, tanggapan responden terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Bringin dapat dinyatakan puas dengan

kategori tinggi, dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh yakni 80,8%. Oleh karena itu, berkaitan dengan hal-hal yang sudah memenuhi kepuasan pasien sangat penting untuk dipertahankan serta hal-hal yang masih belum tercapai agar ditingkatkan supaya kepuasan pasien tercapai. Karena hal-hal tersebut dapat mempengaruhi frekuensi kunjungan pasien serta loyalitas pasien untuk datang ke puskesmas lagi. Kepuasan pasien memiliki banyak sisi yang berbeda, yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan, seberapa baik layanan disampaikan, dan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Dalam mengukur kinerja, kepuasan pasien telah didefinisikan sebagai evaluasi pribadi dari layanan kesehatan dan penyedia (Adekanle et al., 2011).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang “analisis kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian bagi pasien diabetes mellitus tipe 2 anggota program pengelolaan penyakit kronis prolans di Puskesmas Bringin” dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Bringin secara keseluruhan termasuk kategori tinggi yaitu sebesar 82,8%, berdasarkan masing-masing dimensi yaitu kategori sedang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 71,3%, kategori tinggi dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 88,6%, kategori tinggi dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 81,2%, kategori tinggi dilihat dari dimensi empati (*emphaty*) sebesar 79,4%, dan kategori tinggi dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 89,9%.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang berperan dalam penelitian ini serta seluruh dosen pengajar, serta staf pegawai di Jurusan Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo atas dukungan yang telah diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Adekanle, D. A., Adeyemi, A. S., & Afolabi, A. F. (2011). Knowledge, Attitude and Cervical Cancer Screening Among Female Secondary School Teachers in Osogbo, Southwest Nigeria. *Academic Journal of Cancer Research*, 4(1), 24–28. <https://pdfs.semanticscholar.org/676b/844ca1e2805e09ee8c7e71df59ec8317d29d.pdf>
- Aini, Y., & Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.
- Alhuwitat, M. A. A., & Salem, F. S. (2017). the Impact of Pharmaceutical Services Quality on Building a Strong Relationship Between Pharmacists and Their Customers. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*, 8(7), 3138–3145. [https://doi.org/10.13040/IJPSR.0975-8232.8\(7\).3138-45](https://doi.org/10.13040/IJPSR.0975-8232.8(7).3138-45)

- BPJS Kesehatan. (2014). *panduan praktis*.
- Capuano, A., Sportiello, L., Maiorino, M. I., Rossi, F., Giugliano, D., & Esposito, K. (2013). Dipeptidyl peptidase-4 inhibitors in type 2 diabetes therapy – focus on alogliptin. *Drug Des Devel Ther.* <https://doi.org/10.2147/DDDT.S37647>
- <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Firdaus, A., Rosita, S., Gluma, S., & Jamil, H. (2011). Bank Service Quality (BSQ) Index: An indicator of service performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(5), 542–555. <https://doi.org/10.1108/02656711111132571>
- Hasbi, H. 2012. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang*. Diakses pada 23 Oktober 2018.
- Kekenusa, J. S., Ratag, B. T., & Wuwungan, G. (2013). Analisis Hubungan antara Umur dan Riwayat Keluarga Menderita DM dengan Kejadian Penyakit DM Tipe 2 pada Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Journal Kesmas Universitas Sam Ratulangi Manado*, 2(1), 1–6.
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Notoatmodjo, S. (2011) *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwoastuti, E. and Walyani, E. . (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press.
- Suyono, S. (2011). *Penatalaksanaan DM terpadu Patofisiologi DM (Ed.2)*. Jakarta: FKUI.
- Trisnawati, S. K., & Setyorogo, S. (2013). Faktor Risiko Kejadian Diabetes Mellitus Tipe II Di Puskesmas Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat Tahun 2012. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5(1), 6–11.