

# **KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KAMAR OBAT PUSKESMAS KECAMATAN KEBAYORAN LAMA JAKARTA SELATAN**

Oleh

**Pristiyantoro<sup>1</sup> dan Faturohmah Eka<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> **Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta**

<sup>2</sup> **Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta**

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Salah satu peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yaitu melalui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan. Pasien akan puas jika kinerja memenuhi harapan, sehingga tujuan akhir dari pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama yaitu memperoleh kepercayaan masyarakat melalui kepuasan pasien dan keluarganya dapat tercapai.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yang bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama dan pengambilan data dilakukan selama 5 hari pada bulan Juni tahun 2015. Pengumpulan data melalui kuesioner atau wawancara dan sampel yang diambil sebanyak 120 responden.

Hasil penelitian yang didapat adalah kepuasan pasien terhadap sikap petugas kamar obat sebanyak (5,8%) sangat puas, (80,8%) puas, dan (13,3%) tidak puas. Pelayanan yang mengenai kecepatan pelayanan sebanyak (8,3%) sangat puas, (74,1%) puas, (17,5%) tidak puas. Informasi obat yang mengenai informasi terkait bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat sebanyak (1,6%) sangat puas, (45,8%) puas, dan (52,5%) tidak puas. Kenyamanan fasilitas pelayanan yang mengenai ruang tunggu sebanyak (3,3%) sangat puas, (40,8%) puas, dan (55,8%) tidak puas.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, kamar obat, Puskesmas.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Salah satu subsistem dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah subsistem Upaya Kesehatan. Subsistem Upaya Kesehatan menurut SKN adalah bentuk dan cara penyelenggaraan upaya kesehatan yang paripurna, terpadu, dan

berkualitas meliputi upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, yang diselenggarakan guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat

yang setinggi-tingginya. Terdapat tiga tingkatan upaya kesehatan, yaitu upaya kesehatan primer, upaya Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut singkatannya yaitu Puskesmas, termasuk sebagai sarana penyelenggara upaya kesehatan primer yaitu upaya kesehatan dimana terjadi kontak pertama masyarakat dengan pelayanan kesehatan. Sarana pelayanan kesehatan primer (Puskesmas) adalah sarana atau

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pada Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 disebutkan, bahwa, Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis<sup>[1]</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 disebutkan bahwa, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien<sup>[4]</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. Pelayanan Kefarmasian sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Propinsi DKI Jakarta yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan, pembinaan dan pengendalian, pengembangan upaya kesehatan, pendidikan dan

kesehatan sekunder, dan upaya kesehatan tersier. Pusat

pelayanan kesehatan bagi kasus-kasus atau penyakit-penyakit ringan. Sarana kesehatan primer ini adalah yang paling dekat dengan masyarakat, artinya pelayanan kesehatan yang paling pertama menyentuh masalah kesehatan di masyarakat

merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (patient oriented) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (pharmaceutical care).

Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama merupakan satu kesatuan unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara prima dan paripurna kepada seluruh lapisan masyarakat dengan lokasi yang strategis di jalur utama serta tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya dan didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai. Puskesmas

pelatihan tenaga kesehatan di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama adalah Pelayanan Kesehatan yang meliputi upaya kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan),

promotif (peningkatan), serta rehabilitatif (pemulihan).

Pada pelayanan kamar obat di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama belum terdapat data mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut. Sehingga hasil penelitian tersebut berguna bagi Puskesmas Kecamatan Kebayoran lama untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kefarmasian, memantau dan mengendalikan aktivitas sehari-hari petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan dapat mencapai misi yang telah ditetapkan oleh Puskesmas yaitu memperoleh kepercayaan masyarakat melalui kepuasan pasien dan keluarganya.

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat diketahui bagaimana karakteristik pasien dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama periode Juni 2015.

### **Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di kamar obat terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama.

#### 2. Tujuan khusus

a. Untuk mengetahui informasi tentang karakteristik pasien yang mencakup, seperti : jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

b. Untuk mengetahui pelayanan kefarmasian, yang mencakup : sikap petugas kamar obat, pelayanan, pemberian informasi obat, dan kenyamanan fasilitas terhadap pelayanan.

c. Untuk mengetahui kepuasan pasien dengan penyakit kronis dan pasien biasa rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Disain Penelitian**

Desain penelitian dengan menggunakan metode penelitian survei yang bersifat deskriptif, yang merupakan penelitian yang diarahkan untuk mendeskripsikan/ menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas/ masyarakat.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama, Waktu pengambilan data pada tanggal 03 s/d 09 Juni 2015 (kecuali hari sabtu dan minggu).

### **Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/ keluarga pasien yang sedang menunggu di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama.

#### 2. Sampel

Pengambilan sampel secara random sebanyak 120 responden yang diambil pada shift pagi (jam 08.00 s/d 12.00 WIB) dan shift siang (jam 13.00 s/d 16.00 WIB) dari jumlah populasi penerima layanan farmasi. Pemilihan sampel diambil selama 5 hari pada bulan Juni.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### A. Kepuasan Pasien

Berikut ini adalah hasil Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang mencakup sikap, pelayanan, informasi obat, dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Dengan jumlah 120 responden.

Kepuasan pasien di atas yang telah dilakukan di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien diantaranya sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien terhadap sikap yang meliputi antara lain sebagai berikut:
  - a. Penampilan petugas kamar obat dari 120 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 5,8 %, Puas (P) sebanyak 80,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 13,3%.
  - b. Keramahan dan kesopanan petugas kamar obat dari 120 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 6,6 %, Puas (P) sebanyak 70 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 23,3%.
  - c. Sikap petugas kamar obat dari 120 responden dengan persentase Sangat Puas (SP)

sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 80,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 15,8%.

2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang meliputi antara lain sebagai berikut:
  - a. Kecepatan pelayanan resep petugas kamar obat dari 120 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 8,3 %, Puas (P) sebanyak 74,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 17,5%.
  - b. Pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas kamar obat dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 6,6 %, Puas (P) sebanyak 68,3%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 25 %.
3. Kepuasan pasien terhadap informasi obat yang meliputi diantaranya sebagai berikut:
  - a. Informasi obat yang diberikan petugas kamar obat tentang cara penggunaan obat dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 5,8 %, Puas (P) sebanyak 66,6%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 27,5%.
  - b. Informasi yang diberikan petugas kamar obat yang terkait informasi bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 45,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 52,5%.
  - c. Informasi mengenai khasiat obat yang diberikan petugas

kamar obat dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 59,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 39,1%.

4. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan yang meliputi diantaranya sebagai berikut:
  - a. Fasilitas ruang tunggu dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 40,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 55,8%.
  - b. Penataan loket, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau dari 120 responden dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 40 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 58,3%.

## **B. Kepuasan Pasien dengan Penyakit Kronis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka didapatkan kepuasan pasien dengan penyakit kronis, misalnya Diabetes Melitus, Hipertensi, Jantung, TB, dan pasien Lansia terhadap pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan, sebanyak 31 responden dari 120 responden. Berikut ini adalah tabel mengenai kepuasan pasien dengan penyakit kronis menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 31 orang dengan persentase kepuasan pasien dengan penyakit

khronik diantaranya sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien dengan penyakit kronis terhadap sikap yang meliputi antara lain sebagai berikut:
  - a. Penampilan petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 16,1%, Puas (P) sebanyak 74,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 9,6 %.
  - b. Keramahan dan kesopanan petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 12,8%, Puas (P) sebanyak 67,7%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 19,3%.
  - c. Sikap petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 9,6%, Puas (P) sebanyak 74,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 16,1%.
2. Kepuasan pasien dengan penyakit kronis terhadap pelayanan yang meliputi antara lain sebagai berikut:
  - a. Kecepatan pelayanan resep petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 22,5%, Puas (P) sebanyak 67,7%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 9,6 %.
  - b. Pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 16 %, Puas (P) sebanyak 64,4%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 19,3%.
3. Kepuasan pasien dengan penyakit kronis terhadap

informasi obat yang meliputi diantaranya sebagai berikut:

- a. Informasi obat yang diberikan petugas kamar obat tentang cara penggunaan obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 16,1%, Puas (P) sebanyak 77,3%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 6,4 %.
  - b. Informasi yang diberikan petugas kamar obat yang terkait informasi bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 6,4 %, Puas (P) sebanyak 38,6%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 54,8%.
  - c. Informasi mengenai khasiat obat yang diberikan petugas kamar obat dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 6,4 %, Puas (P) sebanyak 57,9%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 35,4%.
4. Kepuasan pasien dengan penyakit kronis terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan yang meliputi diantaranya sebagai berikut:
- a. Fasilitas ruang tunggu dari 31 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 3,2 %, Puas (P) sebanyak 67,7%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 25,7%.
  - b. Penataan loket, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau dari 31 responden dengan persentase Puas (P) sebanyak 54,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 45,1%

### **C. Kepuasan Pasien Biasa Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka didapatkan kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan, sebanyak 89 responden dari 120 responden. Berikut ini adalah tabel mengenai kepuasan pasien biasa rawat jalan.

Kepuasan pasien biasa rawat jalan di atas yang telah dilakukan di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 89 orang dengan persentase kepuasan pasien biasa rawat jalan diantaranya sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap sikap yang meliputi antara lain sebagai berikut:
  - a. Penampilan petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 2,2 %, Puas (P) sebanyak 83 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 14,5%.
  - b. Keramahan dan kesopanan petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 4,4 %, Puas (P) sebanyak 70,7%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 24,6%.
  - c. Sikap petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 1,1 %, Puas (P) sebanyak 83 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 15,5 %.
2. Kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap pelayanan yang meliputi antara lain sebagai berikut:

- a. Kecepatan pelayanan resep petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 76,3%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 20,1%.
  - b. Pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 69,6%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 26,9%.
3. Kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap informasi obat yang meliputi diantaranya sebagai berikut:
    - a. Informasi obat yang diberikan petugas kamar obat tentang cara penggunaan obat dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 2,2 %, Puas (P) sebanyak 62,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 34,7%.
    - b. Informasi yang diberikan petugas kamar obat yang terkait informasi bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat dari 89 responden dengan persentase Puas (P) sebanyak 48,2%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 51,6%.
    - c. Informasi mengenai khasiat obat yang diberikan petugas kamar obat dari 89 responden dengan persentase Puas (P) sebanyak 59,5%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 40,3%.
  4. Kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan yang meliputi diantaranya sebagai berikut:
    - a. Fasilitas ruang tunggu dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 31,4%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 65,1%.
    - b. Penataan loket, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau dari 89 responden dengan persentase Sangat Puas (SP) sebanyak 2,2 % Puas (P) sebanyak 34,7%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 62,9%.

## PEMBAHASAN

### 1. Penampilan petugas kamar obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 5,8 %, Puas (P) sebanyak 80,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 13,3%. Dan dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 80,8% terhadap penampilan petugas kamar obat. Hal ini sudah cukup baik dan tetap berpenampilan dengan rapih.

### 2. Keramahan dan kesopanan petugas kamar obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 6,6 %, Puas (P) sebanyak 70 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 23,3%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 70 % terhadap keramahan dan kesopanan petugas kamar obat. Hal ini sudah baik dalam memberikan pelayanan farmasi yang ramah dan sopan kepada pasien yang datang untuk mengambil obat.

### 3. Sikap petugas kamar obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 80,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 15,8%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 80,8% terhadap sikap petugas kamar obat. Hal ini sudah baik dengan sikap yang ditunjukkan petugas kamar obat kepada pasien yang sedang mengambil obat di kamar obat.

#### 4. Kecepatan Pelayanan Resep

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 8,3 %, Puas (P) sebanyak 74,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 17,5%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 74,1% terhadap kecepatan pelayanan resep. Hal ini sudah baik dan kecepatan pelayanan resep dilakukan dengan cepat, jadi dari pasien menyerahkan resep sampai menerima obat dari petugas kamar obat pasien tidak menunggu lama.

#### 5. Pelayanan Kefarmasian

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 6,6 %, Puas (P) sebanyak 68,3%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 25 %. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 68,3% terhadap pelayanan kefarmasian. Hal ini sudah baik dalam pelayanan kefarmasian yang dapat memberikan obat secara lengkap

sesuai dengan resep dokter kepada pasien, tetapi ada juga yang dibuatkan copy resep jika terdapat obat yang tidak ada di kamar obat untuk menebus di Apotek terdekat.

#### 6. Informasi Obat Tentang Cara Penggunaan Obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 5,8 %, Puas (P) sebanyak 66,6%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 27,5%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 66,6% terhadap informasi obat tentang cara penggunaan obat. Hal ini sudah baik dalam memberikan informasi yang diberikan petugas kamar obat tentang cara penggunaan obat, tetapi lebih baik lagi jika cara penyampaian informasi obat tersebut tidak terlalu cepat sehingga pasien dapat mengerti dan lebih jelas.

#### 7. Informasi Obat Bila Terjadi Alergi, Lupa Minum Obat, Dan Cara Penyimpanan Obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 45,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 52,5%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Tidak Puas dengan persentase 52,5 % terhadap informasi obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat. Hal ini kurang baik dalam pemberian informasi yang diberikan petugas kamar obat terkait informasi bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan

cara penyimpanan obat. Sebaiknya pemberian informasi selalu disampaikan pada saat menyerahkan obat agar pasien dapat mengetahuinya dengan jelas.

#### 8. Khasiat Obat

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 59,1%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 39,1%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Puas dengan persentase 59,1% terhadap khasiat obat. Hal ini sudah baik dalam memberikan penjelasan mengenai khasiat obat yang diberikan petugas kamar obat kepada pasien, tetapi lebih baik lagi jika penjelasan khasiat obat yang telah dijelaskan pada pasien dituliskan di bawah aturan pakai obat untuk menghindari pasien lupa mengenai khasiat obat yang akan dikonsumsinya.

#### 9. Fasilitas Ruang Tunggu

Dari hasil kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 3,3 %, Puas (P) sebanyak 40,8%, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 55,8%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Tidak Puas dengan persentase 55,8 % terhadap fasilitas ruang tunggu. Hal ini kurang baik terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan untuk pasien yang sedang menunggu obat kurang memadai untuk tempat duduknya, walaupun sudah terdapat AC, Televisi, dan lain-lain.

#### 10. Penataan Loker, Jalur Antrian, Dan Mudah Dijangkau

Dari kepuasan pasien sebanyak 120 responden menjawab dengan persentase yaitu Sangat Puas (SP) sebanyak 1,6 %, Puas (P) sebanyak 40 %, dan Tidak Puas (TP) sebanyak 58,3%. Dari jawaban tersebut paling banyak responden menjawab Tidak Puas dengan persentase 58,3% terhadap penataan loket, jalur antrian, dan mudah dijangkau. Hal ini kurang baik, karena jumlah pasien yang datang untuk berobat banyak dan sulit untuk menjangkau loket kamar obat dan antrian yang kurang teratur.

#### 11. Karakteristik Pasien Kronis Dan Pasien Biasa Rawat Jalan

Dari Hasil mengenai karakteristik pasien kronis dan pasien biasa rawat jalan diketahui bahwa karakteristik tersebut sama-sama paling banyak yaitu dengan jenis kelamin perempuan, pendidikan SLTA, pekerjaan ibu rumah tangga, dan penghasilan Rp 1.000.000,- s/d Rp 5.000.000,- , tetapi berbeda dengan umur jika pasien kronis paling banyak umur 35 – 50 tahun dan pasien biasa paling banyak umur 18 – 35 tahun. Jumlah pasien kronis sebanyak 31 orang dan jumlah pasien biasa rawat jalan sebanyak 89 orang. Jadi jumlah pasien biasa rawat jalan lebih banyak dibandingkan Jumlah pasien kronis. Hal ini karena pasien biasa rawat jalan bersedia mengisi kuesioner dan lebih banyak pasien biasa yang datang ke kamar obat untuk menebus obat.

#### 12. Kepuasan Pasien Dengan Penyakit Kronis

Kepuasan pasien dengan penyakit kronis terhadap pelayanan kefarmasian yang meliputi, sikap petugas kamar obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, pelayanan yang diberikan petugas kamar obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, informasi obat yang diberikan petugas kamar obat lebih banyak responden menyatakan tidak puas mengenai pemberian informasi obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat, dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang disediakan lebih banyak responden menyatakan puas. Jadi dapat diketahui bahwa terdapat satu hal yang menyatakan tidak puas.

### 13. Kepuasan Pasien Biasa Rawat Jalan

Kepuasan pasien biasa rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang meliputi, sikap petugas kamar obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, pelayanan yang diberikan petugas kamar obat lebih banyak responden yang menyatakan puas, informasi obat yang diberikan petugas kamar obat lebih banyak responden menyatakan tidak puas mengenai pemberian informasi obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat, dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang disediakan lebih banyak responden menyatakan tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu dan tidak puas terhadap penataan loket, jalur antrian, dan mudah dijangkau. Jadi dapat

diketahui bahwa kepuasan pasien umum rawat jalan terdapat tiga hal yang menyatakan tidak puas.

Kuesioner dibagikan kepada pasien yang sedang menebus dan menunggu obat di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama. Kuesioner mulai disebarakan dengan dua shift yaitu shift pagi pada jam 08.00 s/d 12.00 WIB dan shift siang pada jam 14.00 s/d 16.00 WIB. Dan kuesioner dibagikan pada 120 responden. Pembagian kuesioner kepada responden selesai selama 5 hari.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan periode Juni 2015 dapat disimpulkan bahwa:

1. Informasi tentang karakteristik pasien dari 120 responden yaitu sebagai berikut:
  - a. Jenis kelamin responden yang paling banyak yaitu perempuan berjumlah 93 orang (77,5%).
  - b. Umur responden yang paling banyak datang ke kamar obat yaitu dengan umur 18 – 35 tahun sebanyak 62 orang (51,67%).
  - c. Pendidikan responden paling banyak yaitu pendidikan SLTA sebanyak 78 orang (65 %).
  - d. Pekerjaan responden paling banyak yaitu pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 76 orang (63,33%).
  - e. Penghasilan responden paling banyak yaitu penghasilan Rp

- 1.000.000,- s/d Rp 5.000.000,- sebanyak 66 orang (55%).
2. Mengenai pelayanan kefarmasian dari 120 responden yaitu sebagai berikut:
    - a. Kepuasan pasien terhadap sikap yang meliputi penampilan, keramahan dan kesopanan, dan sikap Apoteker/ petugas kamar obat responden puas dan sudah baik.
    - b. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang meliputi kecepatan pelayanan resep dan pelayanan kefarmasian yang diberikan dari Apoteker/ petugas kamar obat responden sudah puas dan baik.
    - c. Kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat yang meliputi aturan pakai cara penggunaan obat, dan informasi mengenai khasiat obat yang diberikan dari Apoteker/ petugas kamar obat responden sudah puas.
    - d. Responden menyatakan tidak puas dengan pemberian informasi obat yang terkait efek obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan informasi tentang cara penyimpanan obat. Hal tersebut sebaiknya diperbaiki dengan pemberian informasi kepada pasien dengan lengkap dan jelas, sehingga pasien dapat mengetahuinya.
    - e. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruang tunggu, penataan loket, jalur antrian teratur, dan mudah dijangkau menyatakan tidak puas dengan kenyamanan fasilitas pelayanan tersebut.
  3. Mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian kepada pasien dengan penyakit kronis dan pasien biasa rawat jalan yaitu sebagai berikut:
    - a. Pasien dengan penyakit kronis hanya menyatakan tidak puas terhadap informasi obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat.
    - b. Pasien biasa rawat jalan menyatakan tidak puas terhadap informasi obat bila terjadi alergi, lupa minum obat, dan cara penyimpanan obat, tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu, dan tidak puas terhadap penataan loket, jalur antrian, dan mudah dijangkau.

### Saran

Saran yang dapat saya berikan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di kamar obat Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Sebaiknya ruang tunggu pemberian obat terpisah dengan ruang tunggu loket pendaftaran, sehingga tidak banyak pasien yang berdiri dan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan yang lebih untuk pasien.
- b. Sebaiknya penataan loket, jalur antrian, dan mudah dijangkau diperbaiki lagi sehingga lebih mudah untuk menjangkau loket-loket tersebut dan lebih teratur dalam jalur antriannya.
- c. Sebaiknya informasi obat yang terkait informasi tentang alergi, lupa minum obat, dan cara

- penyimpanan obat disampaikan kepada pasien.
- d. Sebaiknya diadakan konseling rutin pada pasien dengan penyakit kronis agar dapat mengetahui tingkat kepatuhan pasien dalam meminum obat.
  - e. S
  - f. ebaiknya plastik obat diganti dengan menggunakan plastik klip obat agar terlihat bagus dan jelas dalam penulisan aturan pakai obatnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- 1.Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- 2.Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- 3.Anonim. 2005. *Modul TOT Pengelolaan Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan di Puskesmas*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- 4.Republik Indonesia. 2014. *Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- 5.Republik Indonesia. 2014. *Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- 6.Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. 143-156. Kedokteran EGC. Jakarta.
7. Muninjaya A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. 232-240. Kedokteran EGC. Jakarta.
8. Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 1 edisi 12*. 169-171. Erlangga. Jakarta.
- 9.Sudaryono, Dr. 2014. *Perilaku Konsumen*. 48-50. Lentera Ilmu Cendekia. Jakarta.
- 10.Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- 11.Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- 12.Kotler, Philip & Kevin Lane, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi 12*. 172-179. Erlangga. Jakarta.