

**KEPUASAN PELAYANAN RESEP PADA PASIEN RUJUK BALIK  
DI UNIT OBAT PUSKESMAS PACARKELING  
SURABAYA**

**Lilik Sadiyah, Akademi Farmasi Surabaya  
Intan Kurnia Permatasari, Akademi Farmasi Surabaya  
Rachmad Aji Prasetya, Akademi Farmasi Surabaya.**

**ABSTRAK**

Layanan pasien rujuk balik merupakan salah satu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan pada pasien rujuk balik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Unit Obat Puskesmas Pacarkeling Surabaya dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu: *tangibles* (sarana fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini merupakan deskriptif, dan dilakukan dengan pendekatan prospektif. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Januari - Maret 2018 di Unit Obat pelayanan resep rujuk balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya, dengan jumlah responden sebanyak 75 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Data dianalisis dengan membandingkan antara harapan dan kinerja menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari pelayanan resep rujuk balik ada yang belum memenuhi harapan pasien. Kesimpulannya, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi ketidaksesuaian antara kinerja dengan harapan pasien di Unit Obat Puskesmas Pacarkeling Surabaya.

**Keywords :** Pelayanan rujuk balik, Kepuasan pasien, Unit Obat Puskesmas Pacarkeling

**ABSTRACT**

Patient referral service is one of the pharmaceutical services at Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Implementation of pharmaceutical services can be improved by improving the quality of service. The satisfaction of patient tasks by using referrals is one indicator for service. This research was conducted to know the condition of the patient by using the inpatient in drug unit Puskesmas Pacarkeling Surabaya by using 5 (five) kinds of dimension that is: tangibles (physical facility), responsiveness, assurance, reliability, empathy. This research is descriptive, and conducted with prospective approach. Sampling was conducted in January - March 2018 at Service Unit Referral Services Puskesmas Pacarkeling Surabaya, with the number of respondents as many as 75 people who meet the inclusion criteria. Data were analyzed by comparing expectations and performance using Cartesian diagram. The results of this study indicate that the level of performance of reciprocal recipe services that do not meet the high patient expectations, there are many factors that influence the mismatch between performance and patient expectation in drug unit of Puskesmas Pacarkeling Surabaya.

**Keywords :** Referral Service, Patient Satisfaction, Puskesmas Drug Unit Pacarkeling.

## **PENDAHULUAN**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencengahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Sarana kesehatan meliputi Balai Pengobatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskemas), Rumah Sakit, praktek dokter, Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), dan sarana kesehatan lainnya (Anggraini 2009).

Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan

setelah pemakaian (Anggraini, 2009). Menurut Parasuraman, ada 5 dimensi di dalam menentukan kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (sarana fisik).

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Obat Puskesmas Pacarkeling Jl. Jolotundo Baru III/16 Surabaya. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rujuk balik Puskesmas Pacarkeling Surabaya ini dilakukan karena selama ini pengambilan resep rujuk balik sumber obatnya langsung dari Apotek yang ditunjuk oleh BPJS yaitu apotek Chris Cempaka, pemberian obat rujuk balik diberikan selama 1 bulan, serta pengambilan obat resep rujuk balik harus menyertakan lembar rujuk balik dari Rumah Sakit Fasilitas Kesehatan (Faskes) 2. Oleh karena itu Unit Obat Puskesmas Pacarkeling Surabaya ingin mengevaluasi kualitas pelayanan resep pada pasien rujuk balik pada saat ini. Tingkat kepuasan pasien rujuk balik merupakan tingkat keberhasilan dalam pelayanan pasien khususnya pada pasien resep rujuk balik di Unit Obat Puskemas Pacarkeling yang belum pernah dilakukan penelitian.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan *Single Cross Sectional*. Responden yang dipilih adalah pengunjung Unit Obat Pacarkeling yang mengambil obat resep rujuk balik dengan metode *non probability purposive sampling*. Berdasarkan data kunjungan pasien diketahui bahwa pasien yang membawa resep rujuk balik rata-rata 100 orang setiap bulan.

Dari latar belakang di atas, maka dilakukan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep rujuk balik di unit obat Puskesmas Pacarkeling dengan menggunakan metode survey. Diharapkan dari penelitian ini akan dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien rujuk balik Unit Obat Puskemas Pacarkling.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat atau faktor-faktor tertentu.

Pada penelitian ini digunakan metode kuesioner, yaitu daftar pertanyaan sudah tersusun dengan baik, dimana responden memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Skala yang digunakan adalah skala Likert, dengan 5 skala yaitu :

- a. Untuk harapan : sangat penting, penting, ragu-ragu, tidak penting, dan sangat tidak penting. Dengan masing-masing skor berurutan dari 5,4,3,2, dan 1.
- b. Untuk kinerja : sangat baik, baik, ragu-ragu, tidak baik dan sangat tidak baik. Dengan masing-masing skor berurutan dari 5,4,3,2, dan 1.

Kepuasan pasien dilihat dengan membandingkan antara harapan (kepentingan) pasien dengan kenyataan (kinerja) yang dialami atas pelayanan kefarmasian di unit obat Puskesmas Pacarkeling Jl. Jolotundo Baru III/16 Surabaya.

### HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Setelah menemukan rata-rata setiap pertanyaan (sub indikator), maka data dapat diolah dengan skala *Linkert* dengan nilai tertinggi di setiap pertanyaan adalah 5 dan nilai terendah adalah 1. Kemudian menentukan *range* nilai rata-rata dalam 5 kategori sebagai berikut :

$$\text{Sehingga } range \text{ untuk } survey = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Range nilai :

- a. 1,00 – 1,80 = sangat tidak penting / sangat tidak baik
- b. 1,81 – 2,60 = tidak penting / tidak baik
- c. 2,61 – 3,40 = ragu-ragu
- d. 3,41 – 4,20 = penting / baik
- e. 4,21 – 5,00 = sangat penting / sangat baik

Hasil rata-rata dan kategori rata-rata setiap pertanyaan (sub indikator) dari pertanyaan pelayanan resep dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1. Hasil Penilaian Responden tentang Harapan dan Tingkat Kinerja Kehandalan Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya.**

No	Dimensi Kepuasan	No. Per tanyaan	Rata-rata		Katagori	
			Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
	Kehandalan	1	4,32	4,56	Sangat penting	Sangat baik
		2	4,35	4,33	Sangat penting	Sangat baik
		3	4,41	4,27	Sangat penting	Sangat baik
		4	4,41	4,40	Sangat penting	Sangat baik
		5	4,49	4,25	Sangat penting	Sangat baik
	<b>Total rata-rata</b>		4,39	4,36	Sangat penting	Sangat

					baik
--	--	--	--	--	------

Berdasarkan tabel 1 tentang pelayanan kehandalan (*reliability*) diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Pacarkeling Surabaya merasa puas tentang kinerja petugas memberikan informasi aturan pakai atau penggunaan obat, sehingga memperoleh hasil rata – rata kinerja yang didapat sebesar 4,56 lebih tinggi dari harapan pasien sebesar 4,32 walaupun secara keseluruhan penilaian kehandalan mempunyai harapan dalam pelayanan sangat penting (total rata-rata 4,39) dan kinerja sangat baik (total rata-rata = 4,36).

**Tabel 2. Hasil Penilaian Responden tentang Harapan dan Tingkat Kinerja Ketanggapan Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya.**

N0.	Dimensi Kepuasan	No. Per tanyaan	Rata-rata		Katagori	
			Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
2	Ketanggapan	6	4,33	4,28	Sangat penting	Sangat baik
		7	4,25	4,44	Sangat penting	Sangat baik
		8	4,43	4,28	Sangat penting	Sangat baik
<b>Total rata-rata</b>			4,34	4,33	Sangat penting	Sangat baik

Berdasarkan tabel 4.8 tentang pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Pacarkeling Surabaya merasa puas tentang kinerja petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan, sehingga memperoleh hasil rata – rata kinerja yang didapat sebesar 4,44 lebih tinggi dari harapan pasien sebesar 4,25 walaupun secara keseluruhan penilaian ketanggapan mempunyai harapan dalam pelayanan sangat penting (total rata-rata 4,34) dan kinerja sangat baik (total rata-rata = 4,33).

**Tabel 3. Hasil Penilaian Responden tentang Harapan dan Tingkat Kinerja Jaminan Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya.**

No	Dimensi Kepuasan	No.Per tanyaan	Rata-rata		Katagori	
			Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
	Jaminan	9	4,27	4,29	Sangat penting	Sangat baik
		10	4,48	4,56	Sangat penting	Sangat baik
		11	4,53	4,37	Sangat penting	Sangat baik
<b>Total rata-rata</b>			4,43	4,41	Sangat penting	Sangat baik

Berdasarkan tabel 3 tentang jaminan pelayanan (*assurance*) diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Pacarkeling Surabaya merasa puas tentang kinerja keramahan petugas unit obat Puskesmas Pacarkeling dengan skor rata-rata kinerja 4,56 lebih tinggi dari skor rata-rata harapan 4,48, dan pada item tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien terkait masalah obat, sehingga memperoleh hasil rata – rata kinerja yang didapat sebesar 4,29 lebih tinggi dari harapan pasien sebesar 4,27, walaupun secara keseluruhan penilaian jaminan mempunyai harapan dalam pelayanan sangat penting (total rata-rata 4,43) dan kinerja sangat baik (total rata-rata = 4,41).

**Tabel 4. Hasil Penilaian Responden tentang Harapan dan Tingkat Kinerja Empati Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya.**

No	Dimensi Kepuasan	No. Per tanyaan	Rata-rata		Katagori	
			Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
	Empati	12	4,31	4,28	Sangat penting	Sangat baik
		13	4,36	4,41	Sangat penting	Sangat baik
		14	4,47	4,37	Sangat penting	Sangat baik
	<b>Total rata-rata</b>		4,37	4,35	Sangat penting	Sangat baik

Berdasarkan tabel 4 tentang empati petugas dalam pelayanan (*empathy*) diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Pacarkeling Surabaya merasa puas tentang kinerja kemampuan petugas dalam berkomunikasi di unit obat pada pasien resep rujuk balik Puskesmas Pacarkeling dengan skor rata-rata kinerja 4,41 lebih tinggi dari skor rata-rata harapan 4,36, walaupun secara keseluruhan penilaian empati mempunyai harapan dalam pelayanan sangat penting (total rata-rata 4,37) dan kinerja sangat baik (total rata-rata = 4,35).

**Tabel 5. Hasil Penilaian Responden tentang Harapan dan Tingkat Kinerja Sarana Fisik Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya.**

No	Dimensi Kepuasan	No.Per tanyaan	Rata-rata		Katagori	
			Harapan	Kinerja	Harapan	Kinerja
5	Sarana Fisik	15	4,32	4,35	Sangat penting	Sangat baik
		16	4,53	4,25	Sangat penting	Sangat baik
		17	4,48	4,43	Sangat penting	Sangat baik
		18	4,28	4,07	Sangat	Baik

					penting	
		19	4,33	4,24	Sangat penting	Sangat baik
		20	4,53	4,41	Sangat penting	Sangat baik
	<b>Total rata-rata</b>		4,41	4,29	Sangat penting	Sangat baik

Berdasarkan tabel 5 tentang pelayanan sarana fisik (*tangibles*) diketahui bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Pacarkeling Surabaya merasa puas tentang lokasi unit obat mudah dijangkau oleh pasien, sehingga memperoleh skor rata – rata kinerja sebesar 4,35 lebih tinggi dari harapan dengan skor rata-rata harapan 4,32 walaupun secara keseluruhan total rata-rata harapan 4,41 sangat penting dan skor rata-rata kinerja 4,29 sangat baik..

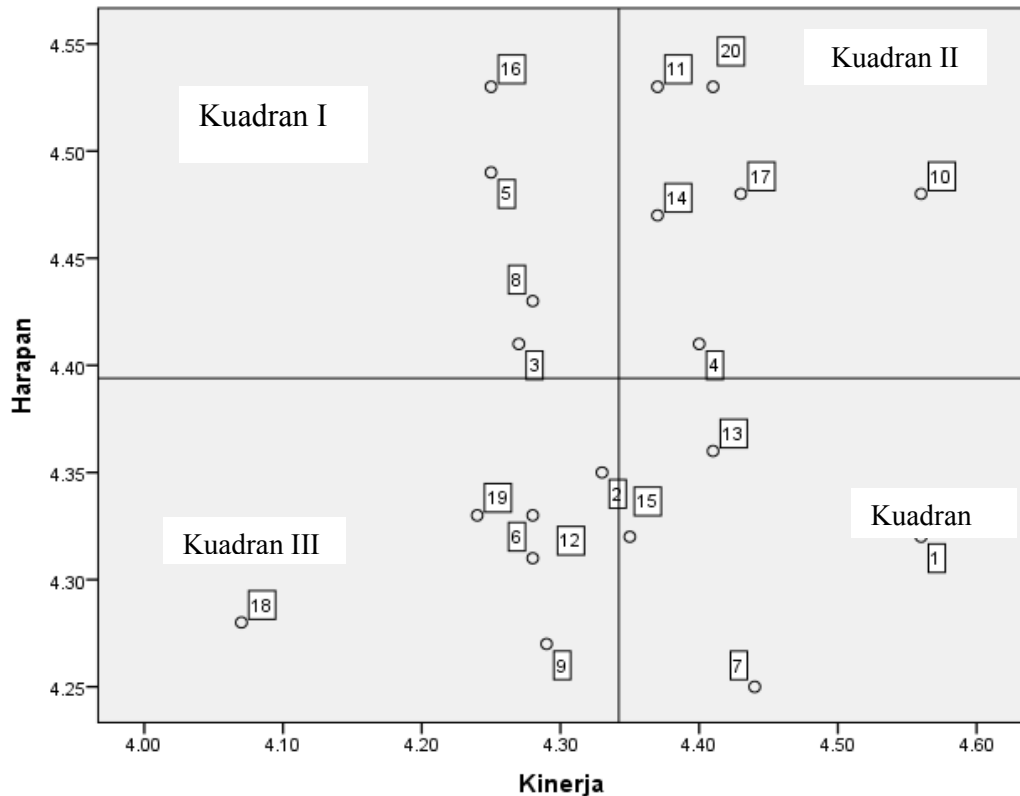
### **Analisis Crosstab dan Diagram Kartesius**

#### **Analisis Crosstab**

Hasil *output* menunjukkan *Asymp Sig (2-Sided)Chi-Square* sebesar 0,002 kurang dari pada 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel harapan dan variabel kinerja dalam pelayanan pasien rujuk balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Persepsi harapan responden pasien rujuk balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya mempunyai hubungan yang bermakna dengan hasil kinerja petugas obat yang diterima pasien.

#### **Analisis Diagram Kartesius**

Diagram ini didapatkan dari skor rata – rata kinerja yang akan menempati sumbu x dan skor rata – rata harapan akan menempati sumbu Y. Sedangkan nilai rata – rata dari skor rata – rata kinerja akan digunakan sebagai garis pemotong sumbu x dan nilai rata – rata dari skor rata – rata harapan akan digunakan sebagai garis pemotong sumbu Y. Hasil ini digunakan untuk melihat skala prioritas terhadap pelayanan resep rujuk balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien..



**Gambar 1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan Resep Rujuk Balik di Puskesmas Pacarkeling Surabaya**

Berdasarkan analisis data diagram kartesius di atas bahwa terdapat satu pertanyaan yang termasuk dalam parameter sarana fisik (*tangible*) yang masuk pada daerah kuadran I berarti bahwa sarana yang berupa papan nama unit obat di depan bangunan (16) sangat diharapkan oleh pasien, karena untuk mempermudah pasien khususnya pasien rujuk balik yang akan mengambil obat di Unit Obat Puskesmas Pacarkeling. Pada parameter kehandalan terdapat 2 pertanyaan yang masuk pada daerah kuadran I yaitu petugas memberikan informasi tentang lama waktu pengobatan (3) dan petugas memberikan obat dalam wadah atau kemasan yang rapi (5) hal ini dapat diartikan bahwa pada parameter kehandalan pada pertanyaan nomor(3) dan pada pertanyaan nomor (5) harus diadakan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan pada parameter ketanggapan terdapat pada pertanyaan nomer (8) yaitu petugas dalam memberikan kecepatan dalam menangani keluhan pasien harus dilakukan perbaikan.

Pada kuadran II terdapat 6 pertanyaan yang harus dipertahankan karena menurut responden kinerja telah sesuai dengan harapannya. Parameter tersebut



adalah parameter kehandalan (*reliability*) yaitu petugas menulis etiket yang jelas dan dapat dibaca (4), pada parameter jaminan (*assurance*) adalah keramahan petugas unit obat Puskesmas Pacarkeling (10) dan kelengkapan obat di unit obat Puskesmas Pacarkeling (11), pada parameter empati (*Empathy*) adalah kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien tentang obat (14), sedangkan pada parameter sarana fisik (*tangible*) adalah kebersihan ruang tunggu di Puskesmas Pacarkeling (17) dan Kerapian penampilan petugas unit obat (20).

Pada kuadran III terdapat 6 pertanyaan yang masuk dalam katagori menurut responden tingkat harapan rendah dan kinerja rendah yaitu parameter *reliability* yaitu petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat (2), parameter ketanggapan adalah sistem antrian dalam penyerahan resep rujuk balik (6), pada parameter jaminan adalah kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien terkait masalah obat (9), pada parameter empati adalah kemudahan untuk menghubungi petugas unit obat yang terkait dengan informasi obat (12), dan pada parameter sarana fisik adalah terdapat tempat untuk mendisplai informasi terkait obat bagi pasien di ruang tunggu seperti brosur, leaflet dan poster (18) dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu (19).

Pada daerah kuadran IV dimana menurut responden beberapa item yang prioritas rendah akan tetapi tingkat kinerja yang tinggi atau berlebihan adalah terdapat satu pertanyaan yang termasuk dalam parameter *reliability* yaitu petugas memberikan informasi aturan pakai atau penggunaan obat (1). Pada parameter ketanggapan terdapat satu pertanyaan yaitu petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan (7), pada parameter empati adalah kemampuan berkomunikasi petugas di unit obat dengan pasien resep rujuk balik Puskesmas Pacarkeling (13). Dan pada parameter sarana fisik adalah lokasi Unit Obat mudah dijangkau oleh pasien (15).

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dapat kami simpulkan bahwa :

1. Tingkat kinerja dari pelayanan resep yang tidak memenuhi harapan pasien rujuk balik di unit obat Puskesmas Pacarkeling yaitu kemampuan petugas memberikan informasi tentang lamanya waktu pengobatan, cara

- penyimpanan obat, memberikan obat dalam wadah yang rapi, kecepatan dalam menangani keluhan dan menjawab pertanyaan pasien, terdapat papan nama unit obat di depan bangunan, sistem antrian dalam penyerahan resep rujuk balik, kemampuan petugas dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, kemudahan untuk menghubungi petugas kapanpun saat pasien membutuhkan informasi terkait obat, terdapat tempat untuk mendisplay informasi obat, dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu
2. Tingkat kinerja dari pelayanan resep yang memenuhi harapan pasien rujuk balik di unit obat Puskesmas Pacarkeling yaitu kemampuan petugas menulis etiket yang jelas dan dapat dibaca, keramahan petugas di unit obat dan kelengkapan obat di unit obat, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien tentang, kebersihan ruang tunggu unit obat, kerapian penampilan petugas unit obat, kemampuan petugas memberikan informasi aturan pakai atau penggunaan, kemampuan petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan, kemampuan berkomunikasi petugas dengan pasien rujuk balik, lokasi unit obat mudah dijangkau, Pada kuadran IV menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan.
  3. Jumlah indikator pada tingkat harapan dan kinerja yang terdapat pada kuadran I dan III seimbang dengan jumlah indikator kuadran III dan IV yang masing- masing jumlahnya 10 indikator.

## **RUJUKAN**

- Anggraini, Y W., 2009. **Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Obat Dengan Resep di Apotek Instalansi Farmasi RSUD Situbondo**, skripsi Universitas airlangga
- Parasuraman, A. Zeithmalm, Valerie A. And L. Berry, 1991. **Delivering Quality Service**, New York : The Free Press a Division of Millan inc.