

# Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli ISPA terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada Bulan Juli - September 2022 = Analysis of the Upper Respiratory Tract Infection Polyclinic Patient Satisfaction Levels for Pharmaceutical Care at Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo in July - September 2022

Aida Rumaisha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532711&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Regulasi mengenai standar pelayanan kesehatan di fasilitas-fasilitas kesehatan di Indonesia diperlukan agar para tenaga kesehatan memiliki tolak ukur kualitas pelayanan dalam menangani pasien. Di Indonesia sendiri, fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga tingkatan berbeda yang tiap fasilitas kesehatan di tiap tingkatan tersebut memiliki tanggung jawab serta wilayah kerjanya masing-masing Puskesmas merupakan salah satu dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan puskesmas wajib dimiliki oleh setiap kecamatan di Indonesia. Standar untuk Pelayanan kefarmasian di puskesmas tertuang dalam peraturan menteri kesehatan nomor 74 tahun 2016 dimana di dalamnya tertuang tolak ukur apa saja yang wajib dimiliki dan dilakukan oleh tenaga kesehatan di bidang farmasi. Farmasi klinis atau komunitas memainkan beberapa peran penting yang membutuhkan interaksi langsung dengan pasien. Kepuasan pasien atas pengalamannya mengenai interaksi tersebut akan menciptakan padangan pasien terhadap apoteker dan pelayanan kefarmasian yang dia terima dan merupakan salah satu indikator kualitas layanan kesehatan yang penting karena mencerminkan perbedaan antara realitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien. Secara umum, terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan tetapi faktor – faktor tersebut dapat berbeda untuk tiap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, mengetahui faktor-fakto yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo sebagai salah satu fasilitas layanan primer kesehatan sangatlah penting karena dapat membantu untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya layanan kefarmasian. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional dengan metode survei. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan nomor 74 tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Kuesioner tersebut diberikan kepada pasien-pasien Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo yang berobat ke poli layanan ISPA dan menggunakan jasa layanan kefarmasian pada shift pagi, yaitu dari jam 08.00 – 14.00 WIB. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Microsoft Excel. Hasil yang diperoleh adalah bahwa faktor keramahan apoteker mendapatkan nilai tertinggi, yaitu sebesar 69,1%.

..... Regulations regarding health service standards in health facilities in Indonesia are needed so that health workers have benchmarks for the quality of service in treating patients. In Indonesia itself, health service facilities are divided into three different levels where each health facility at each level has responsibilities and their respective work areas. Puskesmas is one of the first level health facilities and puskesmas must be owned by every sub-district in Indonesia. Standards for pharmaceutical services at puskesmas are contained in Minister of Health Regulation number 74 of 2016 which contains benchmarks that must be owned and carried out by health workers in the pharmaceutical sector. Clinical or community pharmacy plays several important roles that require direct interaction with patients. Patient satisfaction with their experience of this

interaction will create a patient's view of the pharmacist and the pharmaceutical services he or she receives and is an important indicator of the quality of health services because it reflects the difference between the reality of the health services that patients receive and the quality of service that patients expect. In general, there are several aspects that can be a factor in patient satisfaction with services, but these factors can be different for each health facility. Therefore, knowing the factors that influence patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pasar Rebo District Health Center as one of the primary health care facilities is very important because it can help improve the quality of services, especially pharmaceutical services. The research design used was cross sectional with a survey method. The survey was conducted using a patient satisfaction level questionnaire referring to Minister of Health Regulation number 74 of 2016 concerning pharmaceutical service standards at Puskesmas. The questionnaire was given to patients at the Pasar Rebo District Health Center who went to the ISPA polyclinic for treatment and used pharmaceutical services during the morning shift, from 08.00 – 14.00 WIB. The data obtained were analyzed using Microsoft Excel. The results obtained are that the pharmacist friendliness factor gets the highest score, which is equal to 69.1%.