

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GADINGREJO

Karenina Cita Amalia^{1*}, Mida Pratiwi², Eddy Syamsuri², Diah Kartika Putri²

¹Mahasiswa Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

²Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu, Lampung, Indonesia

Korespondensi E-mail : kareninacitaamaliaa@gmail.com

ABSTRAK

Provinsi Lampung mempunyai Puskesmas sebanyak 299 Puskesmas, dari proporsi pelayanan farmasi Provinsi Lampung mencapai 24% menunjukkan kurang memuaskan. Survei lapangan terkait kepuasan pasien salah satu masalah penting untuk mengetahui hasilnya karena dapat digunakan untuk peningkatan kepuasan pasien. Terpenuhi standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang biasa digambarkan sebagai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gadingrejo berdasarkan lima indikator servqual. Jenis penelitian ini deskriptif dengan metode cross sectional menggunakan 23 item pernyataan dengan skala likert. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Gadingrejo dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan lima indikator servqual yaitu kehandalan (reliability) sebesar 78,76% kategori puas, ketanggapan (responsiveness) sebesar 80,05% kategori puas, jaminan (assurance) sebesar 79,2% kategori puas, empati (empathy) sebesar 81,45% kategori sangat puas dan fasilitas (tangible) sebesar 80,28% kategori puas. Kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pasien secara umum atau mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo sebesar 79,94% kategori puas.

Kata Kunci: *Empati, Fasilitas, Jaminan, Kehandalan, Kepuasan, Ketanggapan, Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian, Servqual.*

ABSTRACT

Lampung Province has 299 Public health centres, with the proportion of pharmaceutical services in Lampung Province reaching 24%, indicating that it

needs to be more satisfactory. Field surveys related to patient satisfaction are critical to knowing the results because they can be used to improve patient satisfaction. The fulfilment of standards in pharmaceutical services is expected to meet patients' expectations, usually described as patient satisfaction. The purpose of this study was to evaluate the level of patient satisfaction at the Gadingrejo Health Center based on five servqual indicators. This type of research is descriptive with a cross-sectional method using 23 statement items with a Likert scale. The sample in this study were patients who sought treatment at the Gadingrejo Health Center, with a total sample size of 100 respondents. The results of patient satisfaction research based on five servqual indicators, namely reliability of 78.76% in the satisfied category, responsiveness of 80.05% in the happy type, assurance of 79.2% in the comfortable class, empathy of 81.45% in the very satisfied variety and tangible facilities of 80.28% in the satisfied category. The study's conclusion was the level of patient satisfaction in general, or most respondents were confident with pharmaceutical services at the Gadingrejo Health Center, with 79.94% in the satisfied category.

Keywords: *Empathy, Facility, Assurance, Reliability, Satisfaction, Responsiveness, Health Center, Pharmaceutical Services, Servqual.*

PENDAHULUAN

Puskesmas atau fasilitas kesehatan masyarakat berfungsi sebagai klinik perawatan primer bagi penduduk di daerah sekitarnya. Pelayanan serta peningkatan dan pencegahan tingkat pertama di wilayah kerjanya adalah salah satu tujuan dari Puskesmas (Permenkes RI, 2019). Sebagai garda terdepan dalam kesehatan masyarakat, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik mungkin kepada warganya (Emilia, 2016). Provinsi Jawa Barat memiliki 1.069 Puskesmas, menjadikannya sebagai wilayah di Indonesia dengan jumlah Puskesmas terbanyak. Provinsi Lampung terdapat 299 Puskesmas, namun proporsi pelayanan farmasi

yang diberikan oleh Provinsi Lampung hanya 24% yang masih belum mencukupi atau kategori kurang memuaskan (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2019).

Kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kefarmasian karena menggambarkan kualitas pelayanan di Puskesmas atau instansi pelayanan kesehatan lainnya (Susanti, 2020). Terdapat korelasi yang kuat antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian. Menentukan mutu suatu pelayanan, salah satu kriteria yang diperhatikan adalah membaik atau tidaknya kondisi fisik pasien setelah pengobatan. Kriteria lain yang diperhitungkan antara lain sikap, pengetahuan, dan kemampuan anggota staf yang memberikan,,

pelayanan, serta komunikasi, informasi, kesopanan, ketepatan waktu, daya tanggap, dan penyediaan fasilitas, dan, lingkungan,, yang sesuai (Eninurkhatun, 2017). Sering dipahami bahwa kepuasan pasien dapat tercapai bila persyaratan pelayanan kefarmasian terpenuhi, karena dianggap mampu memenuhi harapan pasien (Prihandiwati et al., 2018). Berdasarkan penelitian Yuliani et al., (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan 84%, variabel ketanggapan 85%, variabel keyakinan 86%, variabel empati 85% dan variabel penampilan 82%, sehingga rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Bulan Maret-April Tahun 2018 secara keseluruhan sebesar 84% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas.

Mengetahui, hasil survei lapangan kepuasan pasien sangat penting karena dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penggunaan survei kepuasan pasien sebagai analisis berkelanjutan memberikan data yang berguna untuk pembaharuan organisasi dan sikap individu (Emilia, 2016). Banyaknya pasien yang berobat ke Puskesmas Gadingrejo membuat petugas yang bekerja kewalahan, sehingga membutuhkan waktu lama untuk melayani setiap pasien dan lain sebagainya. Informasi ini didasarkan pada survei yang dilakukan sebagai langkah awal penelitian. Akibatnya, sejumlah pasien mengungkapkan

ketidakpuasan mereka dengan lamanya waktu tunggu yang diperlukan untuk pendaftaran serta pengambilan obat, kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, minimnya kursi di area farmasi. Penelitian, ini , dilakukan dengan maksud, untuk mengetahui tingkat, kepuasan pasien, di Puskesmas Gadingrejo terhadap, pelayanan,, kefarmasian yang tersedia di lokasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dibedakan oleh sifatnya yang deskriptif serta pendekatan cross-sectional untuk pengumpulan data. Tujuan dari model deskriptif adalah untuk memberikan deskripsi objektif tentang hal atau subjek yang diselidiki dan juga menjelaskan fakta dengan cara yang terorganisir. Tingkat kepuasan pasien menjadi fokus analisis variabel penelitian ini. Populasi yang diteliti yaitu pasien Puskesmas Gadingrejo. Sampel penelitian yang diteliti sebanyak 100 pasien di Puskesmas Gadingrejo. Purposive sampling digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dengan menggunakan program komputer yaitu Microsoft Excel dan SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

HASIL

A. Uji Validitas Dan Reliabilitas

kuesioner

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Item	r hitung	r tabel 5% (30)	Kriteria
Kehandalan (reliability)	1	0,866	0,361	Valid
	2	0,813	0,361	Valid
	3	0,854	0,361	Valid
	4	0,820	0,361	Valid
	5	0,852	0,361	Valid
	6	0,870	0,361	Valid
Ketanggapan (responsiveness)	7	0,902	0,361	Valid
	8	0,894	0,361	Valid
	9	0,869	0,361	Valid
	10	0,929	0,361	Valid
Jaminan (assurance)	11	0,891	0,361	Valid
	12	0,915	0,361	Valid
	13	0,822	0,361	Valid
	14	0,886	0,361	Valid
Empati (emphaty)	15	0,862	0,361	Valid
	16	0,845	0,361	Valid
	17	0,849	0,361	Valid
	18	0,871	0,361	Valid
Fasilitas (tangibile)	19	0,916	0,361	Valid
	20	0,791	0,361	Valid
	21	0,906	0,361	Valid
	22	0,886	0,361	Valid
	23	0,856	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas menunjukkan bahwa pernyataan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator servqual yaitu segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas semua butir pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Nilai Cronbach Alpha	Pernyataan
0,966	23

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tingkat kepuasan pasien pada segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas dinyatakan reliabel.

B. Data Demografi Pasien

Tabel 3. Data Demografi Pasien

Demografi Pasien	N	%	Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (%)					Rata-rata	
			Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Empati	Fasilitas		
Usia	10-18 tahun	1	1	80,00	80,00	85,00	80,00	80,00	81,00
	19-44 tahun	40	40	78,25	79,52	79,17	82,14	81,14	80,04
	45-59 tahun	34	34	78,33	80,63	78,91	81,41	80,38	79,93
	> 60 tahun	25	25	80,13	83,08	79,40	80,40	78,72	80,35
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	21	77,16	79,25	79,37	80,00	80,20	79,20
	Perempuan	79	79	79,16	80,25	78,95	81,81	80,30	80,09
Pendidikan	Tidak sekolah	3	3	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	SD	26	26	78,97	80,00	80,77	80,96	79,54	80,05
	SLTP	23	23	78,84	79,35	76,96	81,09	79,65	79,18
	SLTA	39	39	77,95	80,13	78,97	81,54	80,21	79,76
Pekerjaan	Perguruan tinggi	9	9	81,11	81,67	81,11	83,89	84,44	82,44
	Tidak bekerja	62	62	78,82	80,16	78,95	84,16	80,00	80,41
	Wiraswasta/pedagang	11	11	80,00	79,55	79,09	85,11	78,91	80,53
	Buruh/karyawan	15	15	76,00	79,67	79,67	83,89	81,33	80,11
Kunjungan	Petani	8	8	80,00	78,75	78,75	84,00	80,00	80,30
	PNS	4	4	82,50	83,75	82,50	86,00	85,00	83,95
	> 2 kali	91	91	78,52	79,83	80,58	81,64	80,13	80,14

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3 data demografi pasien kategori usia terbanyak 19-44 tahun sebesar 40%. Jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan 79%. Pendidikan terakhir terbanyak yaitu SLTA 39%, Pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekerja 62% dan kunjungan terbanyak yaitu ≥ 2 kali. Rata-rata kategori usia dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu rentang usia 10-18 tahun sebesar 81,00%. Jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu perempuan sebesar 80,09%. Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu perguruan tinggi sebesar 82,44%, Pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu PNS sebesar 83,95% dan kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi yaitu ≥ 2 kali sebesar 80,14%.

C. Tingkat Kepuasan Pasien

1. Tingkat Kepuasan pasien berdasarkan segi kehandalan (reliability)

Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Kehandalan

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata-rata
1	Kurang puas	1	1	79,2
	Cukup puas	4	4	
	Puas	93	93	
	Sangat puas	2	2	
	Total	100	100	
2	Kurang puas	2	2	79,8
	Cukup puas	2	2	
	Puas	91	91	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
3	Kurang puas	3	3	80,4
	Cukup puas	2	2	
	Puas	85	85	
	Sangat puas	10	10	
	Total	100	100	
4	Kurang puas	6	6	77
	Cukup puas	6	6	
	Puas	85	85	
	Sangat puas	3	3	
	Total	100	100	
5	Tidak puas	1	1	76,6
	Kurang puas	8	8	
	Cukup puas	5	5	
	Puas	79	79	
	Sangat puas	7	7	
Total	100	100		
6	Cukup puas	9	9	79,6
	Puas	84	84	
	Sangat puas	7	7	
	Total	100	100	
	Total % rata-rata			

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi kehandalan sebesar 78,76% kategori pasien puas.

2. Tingkat Kepuasan pasien berdasarkan segi ketanggapan (responsiveness)

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Ketanggapan

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata-rata
7	Cukup puas	3	3	80,4
	Puas	92	92	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
8	Kurang puas	1	1	80,8
	Cukup puas	1	1	
	Puas	91	91	
	Sangat puas	7	7	
	Total	100	100	
9	Kurang puas	2	2	78,8
	Cukup puas	4	4	
	Puas	92	92	
	Sangat puas	2	2	
	Total	100	100	
10	Kurang puas	1	1	80,2
	Cukup puas	3	3	
	Puas	90	90	
	Sangat puas	6	6	
	Total	100	100	
Total % rata-rata			80,05	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan

segi ketanggapan sebesar 80,05% kategori pasien puas.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan segi jaminan (assurance)

Tabel 6. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Jaminan

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata-rata
11	Kurang puas	14	14	74,4
	Cukup puas	7	7	
	Puas	72	72	
	Sangat puas	7	7	
	Total	100	100	
12	Puas	90	90	82
	Sangat puas	10	10	
	Total	100	100	
13	Kurang puas	1	1	82,6
	Puas	84	84	
	Sangat puas	15	15	
	Total	100	100	
14	Kurang puas	2	2	77,8
	Cukup puas	10	10	
	Puas	85	85	
	Sangat puas	3	3	
	Total	100	100	
Total % rata-rata			79,2	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 6 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi jaminan sebesar 79,2% kategori pasien puas.

4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi empati (Empathy)

Tabel 7. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Empati

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata-rata
15	Kurang puas	1	1	80,4
	Cukup puas	1	1	
	Puas	93	93	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
16	Cukup puas	1	1	82,4
	Puas	86	86	
	Sangat puas	13	13	
	Total	100	100	
17	Kurang puas	1	1	82
	Cukup puas	1	1	
	Puas	85	85	
	Sangat puas	13	13	
	Total	100	100	
18	Puas	95	95	81
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
Total % rata-rata			81,45	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 7 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi empati sebesar 81,45% kategori pasien sangat puas.

5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi fasilitas (tangible)

Tabel 8. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Fasilitas

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata-rata
19	Tidak puas	1	1	79,6
	Kurang puas	1	1	
	Cukup puas	1	1	
	Puas	92	92	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
20	Kurang puas	2	2	79,8
	Cukup puas	4	4	
	Puas	88	88	
	Sangat puas	6	6	
	Total	100	100	
21	Cukup puas	1	1	80,8
	Puas	94	94	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
22	Puas	96	96	80,8
	Sangat puas	4	4	
	Total	100	100	
23	Kurang puas	1	1	80,4
	Cukup puas	1	1	
	Puas	93	93	
	Sangat puas	5	5	
	Total	100	100	
Total % rata-rata				80,28

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 8 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi fasilitas sebesar 80,28% kategori pasien puas.

6. Tingkat kepuasan pasien bedasarkan lima indikator servqual

Tabel 9. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Indikator Servqual

Indikator servqual	N	%	Kategori
Kehandalan	100	78,76	Puas
Ketanggapan	100	80,05	Puas
Jaminan	100	79,2	Puas
Empati	100	81,45	Sangat puas
Fasilitas	100	80,28	Puas
Total		399,74/5 = 79,94	Puas

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 9 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan

lima indikator servqual sebesar 79,94% kategori pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas dari 23 butir pernyataan dapat dijelaskan bahwa pernyataan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator servqual yaitu segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas didapatkan r hitung 0,791-0,929 yang $\geq r$ tabel yaitu 0,361 yang berarti tiap butir pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji reliabilitas kuesioner dapat diketahui dari 23 butir pernyataan didapatkan nilai cronbach's alpha 0,966 nilai tersebut lebih besar dari 0,80 bahkan 0,90 yang berarti semua butir pernyataan dinyatakan reliabel atau memiliki reliabilitas yang sangat baik.

B. Data Demografi Pasien

Data demografi pasien mendeskripsikan karakteristik responden yang terdapat dalam penelitian ini. Jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Karakteristik responden perlu dibahas untuk mengetahui gambaran identitas dari sampel. Berikut pembahasan Tabel 4.3 data demografi pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jumlah waktu kunjungan) berdasarkan variabel kehandalan,

ketanggapan, jaminan, empati dan fasilitas sebagai berikut:

1. Usia

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil data demografi pasien kategori usia yaitu dalam 100 responden penelitian terdapat usia terbanyak yaitu kategori dewasa rentang usia 19-44 tahun dengan persentase 40%. Usia tersebut merupakan usia produktif yang sering dijumpai di Puskesmas Gadingrejo sesuai dengan data komposisi penduduk di kecamatan Gadingrejo sebesar 38,94% (Profil Puskesmas Gadingrejo, 2021). Kategori paling sedikit terdapat pada remaja yaitu rentang usia 10-18 tahun dengan presentase 1%. Usia muda atau remaja merupakan usia paling sedikit sesuai dengan data komposisi penduduk di kecamatan Gadingrejo hanya sebesar 6,81% (Profil Puskesmas Gadingrejo, 2021).

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 3 hasil data demografi pasien kategori jenis kelamin yaitu dalam 100 responden penelitian terdapat paling banyak responden perempuan sebesar 79% dan paling sedikit responden laki-laki sebesar 21%.

3. Pendidikan

Berdasarkan Tabel 3 hasil data demografi pasien kategori pendidikan yaitu dalam 100 responden penelitian terdapat kategori tingkat pendidikan dari yang terendah sampai yang tertinggi yaitu tidak sekolah/tidak tamat SD 3%, perguruan tinggi 9%, SLTP 23%, SD 26% dan SLTA 39%.

Badan Pusat Statistik (2023) menyatakan bahwa persentase tingkat penyelesaian pendidikan menurut jenjang pendidikan dan Provinsi Lampung tahun 2020-2022 mengalami peningkatan dari tahun ketahun yaitu khususnya jenjang pendidikan akhir SLTA tahun 2020 sebesar 57,59%, tahun 2021 sebesar 60,09% dan tahun 2022 sebesar 62,42%.

4. Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 3 hasil data demografi pasien kategori pekerjaan yaitu dalam 100 responden penelitian terdapat kategori pekerjaan dari yang terendah sampai yang tertinggi yaitu PNS 4%, Petani 8%, wiraswasta/pedagang 11%, buruh/karyawan 15% dan tidak bekerja 62%. Tidak bekerja adalah yang paling banyak yaitu 62 responden. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Emilia (2016) jawaban tidak bekerja dipilih oleh banyak responden perempuan karena masih duduk dibangku sekolah yaitu sebagai siswi/mahasiswi atau sebagai ibu rumah tangga dan lain sebagainya.

5. Jumlah Kunjungan

Berdasarkan Tabel 3 hasil data demografi pasien kategori jumlah kunjungan yaitu dalam 100 responden penelitian terdapat kategori jumlah kunjungan terbanyak yaitu dengan ≥ 2 kali kunjungan 91% dan paling sedikit dengan dua kali kunjungan 9%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien dengan jumlah kunjungan

terbesar ≥ 2 kali 80,14% kategori puas dan paling sedikit dengan dua kali kunjungan 79,79 kategori puas. Hasil ini sesuai dengan Program Rujuk Balik (PRB) yang mengharuskan pasien untuk balik setiap bulannya dan sesuai dengan kegiatan senam rutin seminggu satu kali jumat pagi yang mengharuskan para lansia untuk datang kembali dan beberapa ada yang membutuhkan pengobatan (Profil Puskesmas Gadingrejo, 2021).

C. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gadingrejo

1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Kehandalan

Berdasarkan Tabel 4 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi kehandalan terdapat 100 responden dan enam pernyataan yang memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 10% untuk pernyataan nomor tiga yaitu penjelasan dosis obat yang harus diminum. Kategori puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 93% untuk pernyataan nomor satu hal ini dikarenakan petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat yang jelas dan mudah dimengerti. Kategori cukup puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 9% untuk pernyataan nomor enam yaitu kesesuaian etiket dengan penjelasan petugas farmasi. Kategori kurang puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 8% dan kategori tidak puas responden

menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 1% untuk pernyataan nomor lima yaitu penjelasan efek samping obat. Total persentase rata-rata dari enam pernyataan dalam segi kehandalan sebesar 78,76% yang menyatakan pasien kategori puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Auliafendri dan Tanjung (2021) yang menyatakan bahwa persentase segi kehandalan sebesar 83,2% berarti pasien sangat puas namun pada pernyataan nomor lima terkait efek samping sebesar 75,6% kategori puas. Hasil menunjukkan pentingnya mengetahui efek samping obat untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Sebaiknya petugas farmasi Puskesmas Gadingrejo lebih meningkatkan pelayanan yang kurang pada pernyataan nomor lima sebesar 76,6% sehingga meningkatkan kepuasan pasien menjadi kategori sangat puas.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Ketanggapan

Berdasarkan Tabel 5 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi ketanggapan terdapat 100 responden dan empat pernyataan yang memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 7% untuk pernyataan nomor delapan yaitu penyampaian informasi obat yang jelas dan mudah dimengerti. Kategori puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 92% untuk pernyataan nomor tujuh yaitu obat yang diberikan tepat waktu

oleh petugas farmasi. Kategori cukup puas responden menjawab dengan presentase tertinggi sebesar 4% dan kategori kurang puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 2% untuk pernyataan nomor sembilan yaitu petugas farmasi ontime sesuai jam kerja. Tidak ada satu pun responden yang menjawab tidak puas berdasarkan segi ketanggapan ini. Sebaiknya petugas farmasi Puskesmas Gadingrejo lebih meningkatkan pelayanan yang kurang pada pernyataan nomor sembilan dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 78,8% untuk petugas farmasi hadir tepat waktu sehingga meningkatkan kepuasan pasien menjadi sangat puas. Total persentase rata-rata dari empat pernyataan dalam segi ketanggapan sebesar 80,05% yang menyatakan pasien kategori puas.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Jaminan

Berdasarkan Tabel 6 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi jaminan terdapat 100 responden dan empat pernyataan yang memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 15% untuk pernyataan 13 yaitu harga obat yang terjangkau atau bahkan tanpa dipungut biaya, hal ini dikarenakan program dari pemerintah yaitu program jaminan kesehatan nasional (JKN-KIS) dan badan penyelenggara jaminan kesehatan (BPJS) dan lain-lain untuk seluruh masyarakat sesuai domisili. Kategori puas responden

menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 90% untuk pernyataan nomor 11 yaitu tersedianya semua obat yang terdapat dalam resep dokter. Kategori cukup puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 10% untuk pernyataan nomor 14 yaitu obat yang diterima pasien terdapat etiket obat. Kategori kurang puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 14% terdapat juga pada pernyataan nomor 11 yaitu tersedianya semua obat yang terdapat dalam resep dokter. Tidak ada satu pun responden yang menjawab tidak puas berdasarkan segi jaminan. Total persentase rata-rata dari empat pernyataan dalam segi jaminan sebesar 79,2% yang menyatakan pasien kategori puas.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Segi Empati

Berdasarkan Tabel 7 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi empati terdapat 100 responden dan empat pernyataan yang memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 13% untuk pernyataan nomor 16 yaitu petugas farmasi yang bersifat ramah, sopan dan melayani pasien tanpa memandang status sosial. Kategori puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 95% untuk pernyataan nomor 18 yaitu petugas farmasi yang melayan pasien sesuai antrian. Kategori cukup puas responden menjawab dengan presentase tertinggi hanya 1% pada pernyataan nomor 15, 16, dan 17.

Kategori kurang puas responden menjawab dengan persentase tertinggi hanya 1% pada pernyataan nomor 15 dengan persentase tingkat kepuasan pasien sebesar 80,4% kategori puas dan 17 dengan persentase tingkat kepuasan pasien sebesar 82% kategori sangat puas. Sebaiknya petugas farmasi Puskesmas Gadingrejo lebih sedikit meningkatkan pelayanan yang kurang pada pernyataan nomor 15 yaitu memberi tanggapan yang baik dan cepat sehingga meningkatkan kepuasan pasien menjadi sangat puas. Total persentase rata-rata dari empat pernyataan dalam segi jaminan sebesar 81,45% yang menyatakan kategori pasien sangat puas terhadap pelayanan di Puskesmas Gadingrejo dan tidak ada satu pun responden yang merasa tidak puas.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Segi Fasilitas

Berdasarkan Tabel 8 hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan segi fasilitas terdapat 100 responden dan lima pernyataan yang memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 6% untuk pernyataan nomor 20 yaitu tempat duduk yang memadai diruang tunggu. Kategori puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 96% untuk pernyataan nomor 22 yaitu tersedianya fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet. Pasien puas karena fasilitas di Puskesmas Gadingrejo nyaman dan bersih termasuk terdapat mini playground atau tempat bermain

anak-anak untuk menunggu antrian berobat. Kategori cukup puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 4%, kategori kurang puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 2% terdapat juga pada pernyataan nomor 20, kategori tidak puas responden menjawab dengan persentase tertinggi sebesar 1% pada pernyataan nomor 19 untuk luas ruang tunggu yang kurang memadai, hal ini dikarenakan terdapat banyak pasien khususnya ibu-ibu lansia yang berobat setelah senam rutin di hari jumat tersebut. Total persentase rata-rata dari lima pernyataan dalam segi fasilitas sebesar 80,28% yang menyatakan pasien kategori puas.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Indikator Servqual

Penelitian ini menggunakan lima indikator servqual atau service quality secara umum dapat dilihat dari hasil Tabel 9 terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo yang menunjukkan dalam 100 responden segi kehandalan sebesar 78,76% dengan kategori pasien puas, segi ketanggapan sebesar 80,05% dengan kategori pasien puas, segi jaminan sebesar 79,2% dengan kategori pasien puas, segi empati sebesar 81,45% dengan kategori pasien sangat puas, segi fasilitas sebesar 80,28% dengan kategori pasien puas. Total persentase rata-rata dari lima indikator tersebut sebesar

79,94% dengan kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima di Puskesmas Gadingrejo. Tercipta kepuasan pasien dapat memberikan manfaat pada instansi kesehatan antara lain hubungan instansi dengan pasien menjadi baik atau harmonis, dasar yang baik untuk pasien berobat kembali, terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi instansi kesehatan, reputasi instansi kesehatan semakin baik dan laba yang akan diperoleh meningkat (Susanti, 2020).

KESIMPULAN

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo yang telah diuraikan diatas, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator servqual yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan fasilitas (tangibles) mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo sebesar 79,94%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni Ratih. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish.
- Auliafendri, N., dan Tanjung, K. R. (2021). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat. *JIFI (Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda)*, 4(2), 56–63.
<https://doi.org/10.52943/jifarmasi.v4i2.538>
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2019). Laporan Puskesmas Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes) 2019. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Tingkat Penyelesaian Pendidikan Menurut Jenjang Pendidikan dan Provinsi 2020-2022.
- Budiastuti dan Bandur. (2013). Validitas dan Reliabilitas Penelitian (Asli). Mitra Wacana Media.
<http://www.mitrswacanamedia.com>
- Chabib R. N, Irawan Y, dan Irawan, A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sungai Rangit Dan Puskesmas Natai Pelingkau Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Borneo Cendekia*, 4(2), 175–185.
- Chandra T, Chandra S dan Hafni L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. CV IRDH.
- Effendi K dan Junita S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–78.

- Emilia S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. In skripsi (pp. 1–109). S1 Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Eninurkhayatun B, Suryoputro A, dan Fatmasari E. K. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5, 33–42.
- Handayani S. (2016). The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers. *Jurnal Profesi*, 14(September), 42–48.
- Inayah A, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok 1. Universitas Islam Indonesia.
- Iriyanti, M., dan Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Sains Dan Aplikasi*, IX(1), 49–55.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khaerani, Handayany G. N, dan Sukamto H. (2020). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsup Dr . Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, December, 25–31. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v1i1.18208> E-ISSN
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Pusat Kesehatan Masyarakat. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R & Feteriyani. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>

- Profil Puskesmas Gadingrejo. (2021). Profil, Visi-Misi, Motto, Struktur Organisasi, Alur pelayanan, Puskesmas Gadingrejo.
- Putri, W. C. W. S., Yuliyatni, P. C. D., Aryani, P., Sari, K. A. K., & Sawitri, A. A. S. (2017). Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Modul Pembekalan Manajemen Dan Program Puskesmas, 14. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/98c985665344f25743d1aff400d7a350.pdf
- Rizqi A. W. M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. In skripsi (pp. 1–174). S1 Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas islam Negeri maulana malik Ibrahim.
- Sinollah dan Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Terciptanya Loyalitas Pelangan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti SY, E. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Keperawatan*.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., dan Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52.