

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan

Dwi Setiawan*, Dwi Ningsih, Sri Rejeki Handayani

Universitas Setia Budi, Surakarta, Indonesia

*Corresponding Author. E-mail: 01206323a@mhs.setiabudi.ac.id

ABSTRAK

Puskesmas Nawangan Pacitan merupakan salah satu puskesmas yang terletak di daerah terpencil dan hanya memiliki satu tenaga kefarmasian. Minimnya tenaga kefarmasian di puskesmas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan, Pacitan berdasarkan dimensi *service quality* (*servqual*). Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian diambil berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan yang menebus obat di Puskesmas Nawangan yang berisi lima indikator yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan kenyataan (*tangible*). Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisisioner *servqual*. Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Nawangan menggunakan model *servqual* menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori puas (61,44%), dimensi *reliability* berada pada kategori puas (60,97%), dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas (66,50%), dimensi *assurance* berada pada kategori puas (61,97%), dan dimensi *emphaty* berada pada kategori puas (70,97%). Dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu -6,00.

Kata Kunci: Puskesmas, pelayanan kefarmasian, *servqual*

ABSTRACT

The Nawangan Pacitan Health Center is one of the health centers located in a remote area and only had a pharmacy staff. The lack of pharmacy staff at the puskesmas can affect the quality of pharmaceutical services. The quality of services provided can have an impact on the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Nawangan Health Center Pacitan, based on the *Servqual* dimension. This research is a *cross sectional descriptive study*. Sampling was done by *purposive sampling method* based on inclusion and exclusion criteria. Sources of research data were taken based on questionnaires distributed to outpatients who redeemed drugs at the Nawangan Health Center which contained five indicators, namely *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, and *reality*. Determination of the sample in this study by *purposive sampling method* based on the inclusion and exclusion criteria of data collection in the form of quantitative data from the *Servqual* questionnaire. Base on the measurement of satisfaction, the results obtained that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Nawangan Health Center using the *servqual* (*service quality*) model show that the *tangible* dimension is in the satisfied category (61.44%), the *reliability* dimension is in the satisfied category (60.97%), the *responsiveness* dimension is in the satisfaction category. in the satisfied category (66.50%), the *assurance* dimension is in the satisfied category (61.97%), and the *emphaty* dimension is in the satisfied category (70.97%). The *reliability* dimension has the highest gap when compared to other dimensions, which is -6.00.

Keywords: Puskesmas, pharmaceutical services, *servqual*

Submitted: September 1st 2022 | Accepted: December 14th 2022 | Published: December 31st 2022

Pendahuluan

Perencanaan dan pengambilan keputusan terkait program kesehatan dalam upaya mendukung ketercapaian pembangunan

khususnya bidang kesehatan membutuhkan informasi dan data yang valid. Saat ini, informasi dan data semakin banyak dibutuhkan sebagai dasar untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini

perlu diperhatikan oleh pemerintah sebab masyarakat semakin kritis akan masalah terkait kesehatan khususnya terkait dengan kesehatan diri mereka.

Informasi dan data tentang kesehatan berisi tentang derajat kesehatan masyarakat, sumber daya kesehatan, upaya-upaya kesehatan, serta informasi mengenai kinerja pelayanan kesehatan di wilayah tertentu. Data kesehatan yang dapat digunakan sebagai informasi pendukung untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Nawangan adalah profil pelayanan kesehatan Puskesmas Nawangan yang dibuat setiap tahun dimana di dalamnya terdapat laporan mengenai hasil evaluasi dan observasi akan pencapaian keberhasilan pembangunan bidang kesehatan serta kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hasil evaluasi terkait pelayanan kefarmasian adalah kurangnya SDM tenaga kefarmasian di Puskesmas Nawangan. Petugas kefarmasian hanya ada satu dan selain bertugas di Puskesmas juga mendapat tugas tambahan untuk melakukan kunjungan diluar seperti ke poli kesehatan desa (Polindes), puskesmas pembantu (Pustu), pengawasan pada toko yang menjual obat-obatan, pengawasan jamu, dan penyehat tradisional. Minimnya petugas kefarmasian dikawatirkan akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Nawangan Pacitan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan rasa puas kepada penggunanya. Kepuasan yang dirasakan disesuaikan dengan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan [1]. Pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien merupakan dasar yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu dengan cara menghitung selisih antara penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan dengan harapan akan pelayanan kesehatan yang akan diperoleh [2].

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap individu meskipun kepuasan yang dirasakan tiap orang berbeda tapi secara standar tingkat kepuasan seseorang dapat tercapai apabila sudah sesuai dengan rata-rata kepuasan penduduk, prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP dan kode etik profesi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan pasien. Tingkat kepuasan pasien juga tergantung pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu dimensi pada mutu pelayanan yang dapat menilai kepuasan pasien adalah dimensi ketanggapan. Pada dimensi ini, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sikap ramah saat memberikan pelayanan, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien seperti jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir yang dimiliki, profesi pekerja, pendapat, budaya, lingkungan, dan riwayat penyakit. Riwayat penyakit yang dimiliki akan berpengaruh pada kondisi kesehatan seseorang. Seseorang mengukur kepuasan yang dirasakan berdasarkan pada apa yang ia dapatkan dan pada apa yang ia ekspektasikan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapannya, maka kepuasan pasien akan tercapai begitu pula sebaliknya. Penelitian sebelumnya menunjukkan

hasil bahwa terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian yang diperoleh dengan tingkat kepuasan pasien. Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan [3].

Salah satu pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan kefarmasian. Kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas akan sangat berpengaruh pada kesehatan dan keselamatan pasien. Puskesmas harus mengedepankan upaya preventif dan promotif dalam setiap pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien khususnya di wilayah kerja Puskesmas. Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang lebih terjangkau.

Kesehatan didefinisikan sebagai suatu keadaan seseorang yang tidak mengalami gangguan jasmani, rohani, psikis, dan social dimana secara keseluruhan akan berdampak pada produktivitas dan kemampuan bersosialisasi. Upaya seseorang untuk mencapai kondisi yang sehat, dapat dilakukan dengan mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas bermanfaat untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, memfasilitasi rujukan ataupun pelayanan yang menunjang kondisi kesehatan seseorang. Selain hal tersebut, fasilitas pelayanan kesehatan juga bermanfaat dalam bidang penelitian dan pendidikan guna mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam bidang kesehatan [4].

Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah tercapainya hidup yang sehat baik jasmani dan rohani. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat harus menjaga kesehatannya melalui upaya preventif maupun kuratif. Masyarakat sebagai warga negara Indonesia memiliki hak akan penjaminan kesehatan oleh negara dimana hal ini sudah diatur dalam undang-undang dasar 1945. Setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan demi tercapainya kesehatan yang paripurna [5].

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel pemberian informasi mengenai obat terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien saat mengambil obat yang diresepkan [6]. Kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan juga dapat dinilai dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Durasi waktu pelayanan kefarmasian untuk satu pasien maksimal adalah 25 menit untuk resep dengan racikan dan 15 menit untuk resep tanpa racikan [7]. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul akibat dari pelayanan petugas yang kurang ramah baik dari sikap maupun perilakunya, pelayanan yang terlambat dan terlalu lama, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu pasien yang tidak nyaman [8].

Ketidakpuasan yang muncul pada pasien, akan sangat berpengaruh pada kualitas fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapatkan sehingga dapat mengetahui besarnya kesenjangan yang ada [9]. Persepsi buruk pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat

tmempengaruhi kualitas dan efektifitas pelayanan kesehatan karena akan berdampak pada berkurangnya kunjungan pasien ke puskesmas. Pasien enggan kembali lagi karena merasa tidak percaya akan petugas, dimana hal ini juga akan berdampak pada citra puskesmas.

Salah satu pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas adalah pelayanan kefarmasian dimana pelayanan ini merupakan tanggung jawab seorang apoteker. Apoteker bertugas untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas agar dapat meningkatkan derajat kesehatan pasien. Upaya untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian yaitu dengan cara evaluasi dan monitoring pelayanan kefarmasian yang diberikan secara berkelanjutan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumber Sari, Jember mencapai 96,6%, sedangkan di RSUD Kabupaten Jember mencapai 90,9%. Karakteristik pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang berusia diantara umur 49-50, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Hasil analisis perbedaan pada karakteristik jenis kelamin, umur, maupun pekerjaan menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara karakteristik responden di puskesmas dan rumah sakit [10].

Terdapat indikator yang dimanfaatkan untuk menilai pencapaian pelayanan yang berkualitas yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien akan suatu pelayanan. Pengukuran ini akan berpengaruh pada efektifitas dan keberlanjutan pelayanan yang tersedia. Penilaian buruk oleh pasien akan pelayanan yang diberikan akan berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan pasien dan menurunnya tingkat kepercayaan pasien kepada petugas [11]. Hal ini dapat berdampak pada citra dan kualitas pelayanan di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality (servqual)* yang terdiri dari 5 dimensi meliputi *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Berdasarkan hasil evaluasi yang dialkuakn setiap tahunnya, terdapat masalah kurangnya tenaga kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam pembuatan kebijakan terutama terkait peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nawangan Pacitan khususnya pada pelayanan kefarmasian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan berdasarkan dimensi *servqual* dan mengetahui hasil analisis kesenjangan hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan, elemen mana yang tingkat gap-nya tinggi. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional prospektif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Nawangan Pacitan bulan Januari – Desember 2021 yaitu sebanyak 2.174 pasien. Sampel yang digunakan pada penelitian itu sebanyak 120 pasien yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Kriteria inklusi untuk pemilihan sampel yaitu pasien rawat jalan yang mengambil obat di pelayanan farmasi Puskesmas Nawangan Pacitan bulan Februari – Mei 2022, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner *service quality (servqual)* yang terdiri dari 5 dimensi. Analisis univariat pada karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Analisis GAP dilakukan dengan menghitung selisih nilai tingkat kepuasan pasien antara pelayanan yang didapatkan (kenyataan) dengan harapan yang diinginkan pasien sehingga dapat terlihat ada tidaknya kesenjangan (gap) pada kualitas pelayanan yang ada.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	36	30,00
	Perempuan	84	70,00
2	Umur		
	13-20 tahun	7	5,83
	21-35 tahun	55	45,83
	36-50 tahun	36	30,00
	51-60 tahun	13	10,83
	>60 tahun	9	7,50
3	Pendidikan		
	SD/ sederajat	26	21,67
	SMP/ sederajat	33	27,50
	SMA/ sederajat	38	31,67
	S1	13	10,83
4	Pekerjaan		
	PNS/ POLRI/ TNI	11	9,17
	Wiraswasta	42	35,00
	Pegawai/ Karyawan Swasta	18	15,00
	Buruh/ Petani	36	30,00
	Lainnya	13	10,83
5	Frekuensi Kunjungan		
	1 kali	9	7,50
	2 kali	99	82,50
	>2 kali	12	10,00

Tingkat Kepuasan

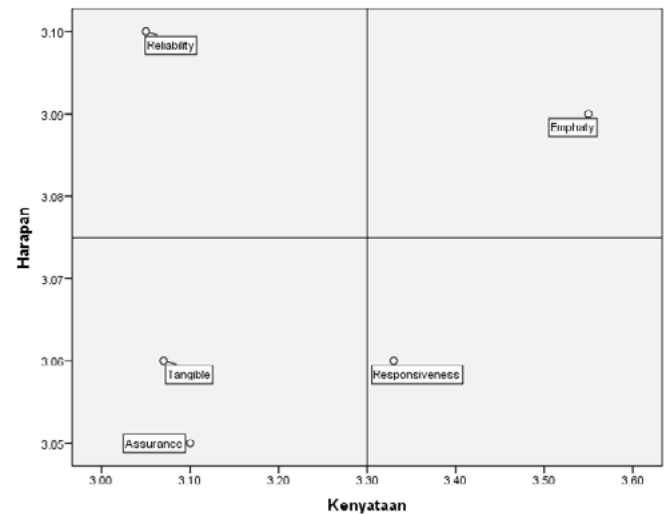
Tabel 2. Tingkat kepuasan

No	Dimensi Kepuasan	%	Kategori	
1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	76,81	Puas	
	Kejelasan alur pelayanan	76,67	Puas	
	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	76,46	Puas	
	Penampilan petugas	76,67	Puas	
	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	76,88	Puas	
	Fasilitas di ruang tunggu	77,50	Puas	
	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	76,67	Puas	
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	76,22	Puas	
	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	75,63	Puas	
	Kecepatan pelayanan	75,83	Puas	
	Waktu tunggu obat	76,46	Puas	
	Penjelasan petugas tentang informasi obat	76,88	Puas	
	Konsultasi gratis untuk pasien	76,46	Puas	
	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	76,04	Puas	
	3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	83,13	Sangat Puas
		Ketanggapan pada komplain	83,75	Sangat Puas
		Pelayanan petugas	83,96	Sangat Puas
Kecepatan dalam menyediakan obat		82,92	Sangat Puas	
Tanggap atas keluhan pasien		83,13	Sangat Puas	
Ketepatan pemberian obat		81,88	Sangat Puas	
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	77,47	Puas	
	Ketelitian petugas menyiapkan obat	78,33	Puas	
	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	76,04	Puas	
	Pencantuman expired date	76,04	Puas	
	Kondisi kemasan obat	77,50	Puas	
	Kondisi obat	76,04	Puas	
	Pemberian informasi tentang kapasitas penyerahan obat	80,83	Puas	
	5	<i>Empathy</i> (Empati)	88,72	Sangat Puas
Keramahan petugas		87,92	Sangat Puas	
Petugas tidak membedakan jenis kepesertaan pasien		88,96	Sangat Puas	
Petugas perhatian		88,75	Sangat Puas	
Petugas mendengarkan keluhan		88,75	Sangat Puas	
Petugas memahami kebutuhan pasien		88,96	Sangat Puas	
Petugas tidak membedakan status sosial pasien		88,96	Sangat Puas	

Analisis GAP

Tabel 3. Analisis GAP

No	Dimensi	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	GAP
1	<i>Tangible</i>	368.67	366,67	2,00
2	<i>Reliability</i>	365.83	371,83	-6,00
3	<i>Responsiveness</i>	399.00	367,67	31,33
4	<i>Assurance</i>	371.83	366,00	5,83
5	<i>Empathy</i>	425.83	371,33	54,50



Gambar 1. Diagram cartesius analisis gap

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan yang dilaksanakan pada bulan Februari-Mei 2022 dengan menggunakan responden sebanyak 120 orang. Responden yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan berjenis kelamin perempuan sebanyak 84 orang dengan persentase 70%. Perempuan lebih memiliki kerentanan pada penyakit jika dibandingkan laki-laki. Adanya perbedaan kondisi biologi yang menyebabkan timbulnya masalah kesehatan pada perempuan seperti setelah memasuki masa menopause. Pada kondisi ini, perempuan berisiko tinggi menderita penyakit kardiovaskuler apabila dibandingkan dengan laki-laki [12]. Perempuan cenderung menginginkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan apabila merasa sakit. Hal inilah yang menyebabkan jenis kelamin perempuan lebih banyak ditemui daripada laki-laki saat berada di fasilitas pelayanan kesehatan [13].

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan berumur antara 21-35 tahun sebanyak 55 orang dengan persentase 45,83%. Orang yang

berada pada usia produktif jauh lebih memahami tentang pentingnya kesehatan karena dengan kondisi tubuh yang sehat mana dapat mendukung aktivitas bekerja. Umur seseorang dapat mempengaruhi perilaku dalam mendapatkan pelayanan kesehatan seperti upaya preventif maupun kuratif. Akan tetapi, meskipun seseorang berada pada usia produktif belum tentu menerapkan hidup yang sehat. Padatnya aktifitas sehari-hari dapat mengakibatkan seseorang tidak menerapkan pola makan yang sehat karena tidak memiliki waktu. Hal ini sangat berbahaya karena dapat memicu timbulnya penyakit [14].

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 38 orang dengan persentase 31,67%. Pendidikan yang dimiliki oleh seseorang akan berpengaruh pada cara berpikir dan bertindak. Tinggi rendahnya pendidikan yang dimiliki akan berpengaruh pada pengetahuan yang dimilikinya pula. Orang yang memiliki pendidikan tinggi cenderung akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi terutama tentang masalah kesehatan. Apabila menemui atau mengalami masalah kesehatan maka akan segera bertindak untuk mengatasinya dengan memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan [14].

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan memiliki pekerjaan sebagai wiaswasta sebanyak 42 orang dengan persentase 35%. Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pandangan seseorang terhadap suatu hal. Pekerjaan yang dimiliki seseorang akan berdampak pada besarnya penghasilan yang didapat. Besarnya penghasilan akan mempengaruhi seseorang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialami [12].

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan telah berkunjung 2 kali sebanyak 99 orang dengan persentase 82,5%. Banyaknya kunjungan yang dilakukan seseorang pada suatu tempat pelayanan kesehatan dapat menjadi patokan tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila seseorang kembali ke tempat pelayanan kesehatan yang pernah ia kunjungi maka hal ini menunjukkan bahwa ia merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Jadi semakin banyak frekuensi kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan, maka pasien akan lebih mengetahui akan kekurangan dan kelebihan pelayanan yang ada pada fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini menjadikan pasien lebih memahami situasi dan kondisi akan pelayanan yang biasa diberikan di fasilitas kesehatan tersebut [15].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *tangible* (berwujud) berada pada kategori puas (76,81%) dan nilai tertinggi terdapat pada fasilitas ruang tunggu berada pada kategori puas dengan persentase 77,50%. *Tangible* (berwujud) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas kesehatan, sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memfasilitasi pelayanan. Jadi, dimensi *tangible* (berwujud) merupakan wujud secara

nyata (fisik) dan bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh oleh pasien. Pada dasarnya, suatu pelayanan itu berupa jasa yang tidak nampak dan disentuh, oleh karena itu bentuk fisik dijadikan tolak ukur pada suatu pelayanan. Hasil penelitian sebelumnya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Minasa Te'ne Kabupaten Pangkep pada dimensi *tangible* (berwujud) masuk dalam kategori puas. Penilaian pada dimensi ini didasarkan pada penampilan petugas yang rapi, petugas ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, serta kondisi tempat yang bersih [16].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori puas (76,22%) dan nilai tertinggi terdapat pada indikator penjelasan petugas tentang informasi obat berada pada kategori puas dengan persentase 76,88%. *Reliability* (kehandalan) nampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, selain itu penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menggunakan teknologi yang ada. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori puas. Pelayanan obat di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancungan dilakukan secara cepat, ketersediaan obat lengkap, dan keramahan petugas serta sikap yang bersedia membantu [17].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas (83,13%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator pelayanan petugas mencapai 83,96% dan masuk dalam kategori sangat puas. *Responsiveness* (daya tanggap) dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti reaksi petugas pada keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penilaian *responsiveness* (daya tanggap) didasarkan pada petugas yang cepat tanggap dalam menerima resep dan petugas juga memiliki daya tanggap yang baik pada masalah yang dihadapi pasien dan memberikan informasi kepada pasien dengan jelas mengenai obat yang diberikan meliputi informasi mengenai cara penggunaan obat, besarnya dosis obat yang diberikan, efek samping yang timbul setelah mengkonsumsi obat yang diterima, dan mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami [17].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori puas (77,47%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat yang diberikan petugas mencapai 80,83% dan masuk dalam kategori puas. *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien dengan pelayanan yang akan diberikan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancungan merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas. Hal ini terlihat pada kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas seperti terjaminnya kualitas obat yang diberikan dan kesesuaian obat yang diberikan dengan obat yang diresepkan [17].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan

Puskesmas Nawangan Pacitan pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas (88,72%). Nilai tertinggi terlihat pada indikator petugas tidak membedakan kepesertaan dan status sosial pasien, serta memahami kebutuhan pasien mencapai 88,96% dan masuk dalam kategori sangat puas. *Empathy* (empati) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan dan perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penilaian dimensi *empathy* (empati) dapat terlihat pada petugas yang memiliki sikap ramah dan baik serta penuh rasa simpati kepada pasien. Petugas memiliki kepedulian dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarga pasien dengan tidak membedakan latar belakang pasien. Selain itu, petugas juga bersikap ramah dalam mendengarkan apa yang menjadi keluhan pasien dan secara sabar menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga [16].

Dimensi *reliability* memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi dengan selisih rata-rata antara kenyataan dengan harapan mencapai -6,00. Semakin besar gap yang ada maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien karena kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (kenyataan) berbeda dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Gambaran hasil analisis gap pada diagram cartesius menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* berada pada kuadran I yang berarti bahwa kualitas pelayanan kefarmasian pada dimensi *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pasien, akan tetapi pihak Puskesmas belum bisa melaksanakan sesuai dengan harapan pasien yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas sebaiknya menjadikan dimensi *reliability* sebagai prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Dimensi *emphaty* berada pada kuadran II yang berarti bahwa pasien telah merasa puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan karena kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan telah melebihi harapan yang diinginkan pasien sehingga harus dipertahankan karena ini mengindikasikan prestasi yang dicapai pada pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Analisis gap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan nilai gap tertinggi terletak pada indikator kesesuaian jam buka instalasi farmasi dengan jadwal yaitu dengan selisih antara kenyataan dengan harapan yaitu (-8,00). Kepuasan merupakan salah satu perwujudan antara rasa kecewa maupun bahagia. Kepuasan memiliki sebuah konsep bahwa pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang didapatkan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasinya. Begitu pula sebaliknya, jika pasien mendapatkan pelayanan di luar atau tidak sesuai dengan ekspektasinya maka pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan [18]. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu hasil perhitungan gap tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan selisih rata-rata yang tinggi. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien pada kondisi nyata lebih rendah dengan nilai rata-rata harapan pada dimensi *reliability* (kehandalan). Kualitas pelayanan kefarmasian pada dimensi *reliability* (kehandalan) salah satunya terkait dengan proses pengobatan pasien. Apabila petugas farmasi memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya maka risiko akan kesalan pengobatan dapat diminimalkan [19].

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki tingkat kepuasan yang kurang jika dibandingkan dengan dimensi yang lain. Salah satu penilaian yang menyebabkan kurangnya kepuasan pasien pada dimensi ini terletak pada indikator kesesuaian antara jam buka pelayanan dengan jadwal buka Puskesmas. Puskesmas Nawangan Pacitan buka setiap hari Senin-Sabtu dari jam 08.00-14.00 WIB dan khusus hari Sabtu menggunakan sistem piket. Tingginya nilai gap pada dimensi *reliability* (kehandalan) diakibatkan karena terbatasnya jumlah tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. Jumlah petugas farmasi di Puskesmas ini hanya ada satu yaitu tenaga teknik kefarmasian (TTK). Beban kerja yang dimiliki petugas tidak hanya ada di Puskesmas Nawangan Pacitan, tetapi petugas juga harus melakukan aktivitas di luar Puskesmas seperti melakukan kunjungan ke poli kesehatan desa (Polindes), puskesmas pembantu (Pustu), pengawasan pada toko yang menjual obat-obatan, pengawasan jamu, dan penyehat tradisional. Selama seminggu, kunjungan di luar Puskesmas dilakukan 2-3 kali, padahal di Puskesmas hanya ada satu petugas farmasi saja. Ketika petugas farmasi sedang berada di luar maka petugas kesehatan lain seperti bidan dan perawat yang akan membantu melayani di instalasi farmasi, akan tetapi setelah selesai melaksanakan tugas masing-masing atau jika saat sudah senggang. Hal inilah yang mengakibatkan ketidaksesuaian jam buka pelayanan instalasi farmasi dengan jam buka pelayanan. Kondisi ini diperparah dengan kondisi akses jalan menuju Puskesmas yang rusak parah, jadi petugas membutuhkan waktu lebih lama untuk mencapai Puskesmas ketika kembali dari kunjungan luar.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas berada di bawah tanggung jawab seorang apoteker dan apabila belum ada apoteker maka penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan kefarmasian secara terbatas dapat dilaksanakan oleh Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK). Berdasarkan peraturan ini, maka pelayanan kefarmasian di Puskesmas Nawangan Pacitan sudah sesuai dengan peraturan yang ada, akan tetapi dari segi jumlah sumber daya kefarmasian masih kurang karena dalam sebuah Puskesmas sebaiknya terdapat 1 apoteker dan 2 TTK untuk membantu penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Selain itu, bantuan yang diberikan oleh petugas kesehatan lain ketika petugas farmasi sedang bertugas diluar juga sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Pada PMK Nomor 26 Tahun 2020 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian dapat dibantu dan atau tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kebutuhan. Jadi tidak ada pelanggaran yang dilakukan ketika pelayanan kefarmasian dibantu oleh bidan ataupun perawat.

Hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan dinilai dengan menggunakan menggunakan model *service quality* (*servqual*) yang terdiri dari 5 dimensi didapatkan hasil bahwa keseluruhan dimensi berada pada kategori puas. Akan tetapi masih ada kesenjangan antara harapan dengan kenyataan pada pelayanan kefarmasian yang dirasakan pasien khususnya pada dimensi *reliability* (kehandalan) terutama mengenai kesesuaian waktu buka pelayanan dengan jadwal buka yang seharusnya yang diakibatkan kurangnya sumber daya kefarmasian yang

bertugas di Puskesmas. Berdasarkan hal tersebut, sebaiknya pihak Puskesmas Nawangan Pacitan dapat mengajukan penambahan tenaga kefarmasian kepada dinas terkait sehingga kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan dapat meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality (servqual)* di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *servqual* menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* berada pada kategori puas (61,44%), dimensi *reliability* berada pada kategori puas (60,97%), dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas (66,50%), dimensi *assurance* berada pada kategori puas (61,97%), dan dimensi *empathy* berada pada kategori puas (70,97%). Dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki gap (kesenjangan) yang tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu -6,00. Nilai negatif pada hasil analisis gap menunjukkan belum tercapainya kualitas pelayanan kefarmasian sesuai dengan harapan pasien dan Semakin besar gap yang ada maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien karena kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (kenyataan) berbeda dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia- Nya yang diberikan, Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku rektor Universitas Setia Budi, Prof. Dr. RA. Oetari, S.U., M.M., M.Sc., selaku dekan Universitas Setia Budi, Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm. selaku dosen pembimbing, dan Apt. Sri Rejeki Handayani, M.Farm. selaku dosen pembimbing dan dosen pembimbing akademik beserta seluruh staff pengajar Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Kedua orang tua serta seluruh keluarga, teman dan sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Referensi

- [1] Alamsyah D. 2011, Manajemen Pelayanan Kesehatan, NuhaMedika, Yogyakarta.
- [2] Muninjaya Gde, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.
- [3] Lisnawaty, Jusriani dan Junaid. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo.
- [4] Supriyanto dan Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Bidang Kesehatan. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [5] Kemenkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Jakarta.
- [6] Darmawansyahatal. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan

- Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin Muninjaya, A.AGde. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- [7] Afrilianti, Nur. 2016. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [8] Suryawati, Dina. 2013. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Unej: 1-9
- [9] Iqbal M. 2009. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi Terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis). Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat.
- [10] Susilo, C dan Hervandi, N. 2014. Hubungan Pelayanan Pasien Rawat Inap Berstatus BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumpasari Kabupaten Jember. FIKes Universitas Muhammadiyah Jember.
- [11] Kemenkes RI, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Jakarta: Kemenkes RI Tahun 2014, Halaman 2-8.
- [12] Feneranda, E., Pambudi, R.S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. StE-Proceeding SENRIABDI: Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta, 1(1), 789–797.
- [13] Sari, S.P., & Abdulah, R. (2018). Survei Kepuasan Pelanggan Farmasi Poliklinik di Rumah Sakit di Indonesia. Farmaka, 16(2), 71–79.
- [14] Rohmah, D.A. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.
- [15] Maulidia, K. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Pala Raya. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- [16] Panaungi, & Nurpati, A. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology, 5(1), 1–6.
- [17] Windiana, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancangan, Kota Padang. Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis.
- [18] Rosyid, A., Febrinasari, N., & Qotimah, Y.K. (2021). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi COVID-19. Majalah Farmasi Dan Farmakologi, 25(3), 109–111.
- [19] Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Edu Masda Journal, 4(2), 121.