

# Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri

Unggul Joko Mahendro\*, Dwi Ningsih, Sri Rejeki Handayani

Universitas Setia Budi, Surakarta, Indonesia

\*Corresponding Author. E-mail: 01206319a@mhs.setiabudi.ac.id

## ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kesehatan preventif dan promotif. Pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality (servqual)*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dan mengetahui hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berdasarkan dimensi *servqual*. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional prospektif. Sampel diambil dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Sumber data penelitian berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang berisi lima indikator *service quality*. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model *service quality* menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangible* sangat puas (86,62%), dimensi *reliability* sangat puas (88,53%), dimensi *responsiveness* sangat puas (91,85%), dimensi *assurance* sangat puas (89,61%), dan dimensi *empathy* sangat puas (92,23%). Dari nilai gap (kesenjangan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sudah melebihi ekspektasi masyarakat.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas

## ABSTRACT

*Puskesmas was a health facility that has the main task in providing preventive and promotive health services. Quality services would affect the improvement of public health and welfare. The quality of services provided would have an impact on the level of patient satisfaction which was commonly called service quality (servqual). This study aimed to see the level of satisfaction of pharmaceutical services and to know the results of the gap analysis of the satisfaction level of outpatients at the Pharmacy Installation of Pracimantoro I Wonogiri Health Center based on the servqual dimension. This research was a prospective observational descriptive study. Samples were taken by purposive sampling method with inclusion and exclusion criteria. The source of research data was based on a questionnaire distributed to patients who redeem drugs at the Outpatient Pharmacy Installation of Pracimantoro I Wonogiri Health Center which contains five service quality indicators. The results of the research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services using the service quality model showed the results that the tangible dimension was very satisfied (86.62%), the reliability dimension was very satisfied (88.53%), the responsiveness dimension was very satisfied (91.85%), the assurance dimension was very satisfied (89.61%), and the empathy dimension was very satisfied (92.23%). The gap value shows that the services provided by the Puskesmas have exceeded the community's expectations.*

Keywords: satisfaction, pharmaceutical services, puskesmas

Submitted: September 3<sup>rd</sup> 2022 | Accepted: December 14<sup>th</sup> 2022 | Published: December 31<sup>st</sup> 2022

## Pendahuluan

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kesehatan preventif maupun promotif yang bertujuan untuk meningkatkan derajat masyarakat secara optimal.

Keberadaan Puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau dalam pembiayaan. Salah satu pelayanan di Puskesmas yang berpengaruh pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan kefarmasian [1].

Kepuasan merupakan perbandingan antara apa yang menjadi ekspektasi pasien (harapan) dengan apa yang didapatkan (kenyataan). Penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien [2]. Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan [3].

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 [4]. Ketidakpuasan yang muncul pada pasien akan sangat berpengaruh pada kualitas fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. 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.

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 [5]. 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. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien [6].

Terdapat indikator yang dapat digunakan untuk menilai pencapaian pelayanan yang berkualitas yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien akan suatu pelayanan. Pengukuran ini akan berpengaruh pada efektivitas 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 [7]. 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), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (cepat tanggap) [8].

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi Puskesmas Kota Medan menunjukkan hasil terdapat 84% pasien yang menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Penyebab ketidakpuasan ini adalah petugas farmasi yang kurang sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Terbatasnya petugas farmasi menjadikan pelayanan kefarmasian kurang memuaskan seperti tidak diinformasikannya cara penggunaan obat, kelengkapan obat seperti etiket tidak ada. Sebagai pengganti etiket, petugas hanya menuliskan dosis pemakaian dengan spidol di kemasan obat tanpa ada penjelasan lebih lanjut mengenai cara minum obat [1].

Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri merupakan salah satu Puskesmas yang telah terakreditasi di Kabupaten Wonogiri. Akreditasi Puskesmas bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan melalui pembinaan dan peningkatan

kualitas pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan harus berpusat pada keselamatan dan kebutuhan pasien, serta manajemen risiko. Pada bulan Juni 2021, Puskesmas pernah melakukan survei tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan menggunakan kuesioner. Hasil yang diperoleh adalah masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum memuaskan. Berdasarkan hal ini, peneliti bermaksud untuk melakukan penilaian untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian dan mengetahui hasil analisis gap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berdasarkan dimensi *servqual*. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional prospektif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang telah diterima. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri bulan Januari-Desember 2021 yaitu sebanyak 14.529 pasien. Sampel yang digunakan pada penelitian itu sebanyak 138 pasien yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Kriteria inklusi untuk pemilihan sampel yaitu pasien rawat jalan yang mengambil obat di pelayanan farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri bulan April-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	57	41,30
	Perempuan	81	58,70
2	Usia		
	13-20 tahun	6	4,35
	21-35 tahun	32	23,19
	36-50 tahun	47	34,06
	51-60 tahun	30	21,74
	>60 tahun	23	16,67

No	Karakteristik Responden	f	%
3	Pendidikan		
	SD/ sederajat	56	40,58
	SMP/ sederajat	44	31,88
	SMA/ sederajat	34	24,64
	S1	4	2,90
4	Pekerjaan		
	PNS/ POLRI/ TNI	2	1,45
	Wiraswasta	21	15,22
	Pegawai/ Karyawan Swasta	27	19,57
	Buruh/ Petani	55	39,86
5	Lainnya	33	23,91
	Frekuensi Kunjungan		
	2 kali	75	54,35
	>2 kali	63	45,65

**Tingkat Kepuasan**

**Tabel 2.** Tingkat kepuasan

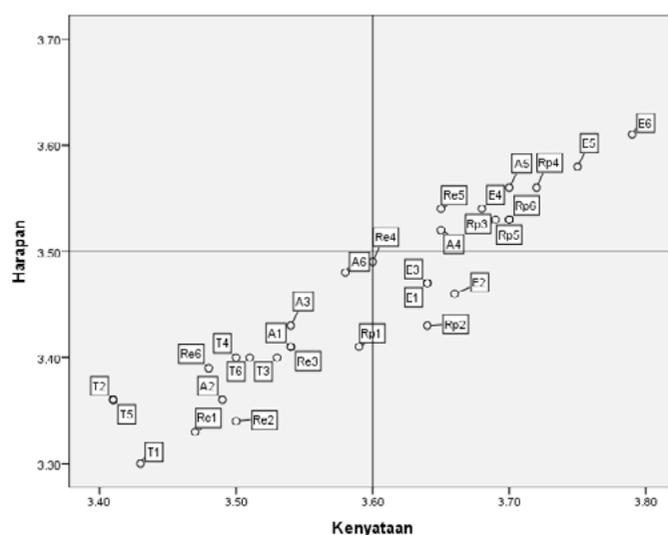
No	Dimensi Kepuasan	%	Kategori
1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	86,62	Sangat Puas
	Kejelasan alur pelayanan	85,69	Sangat Puas
	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	85,14	Sangat Puas
	Penampilan petugas	88,22	Sangat Puas
	Kemudahan mendapatkan kartu antrian	87,50	Sangat Puas
	Fasilitas di ruang tunggu	85,33	Sangat Puas
	Kemudahan melihat papan nama pelayanan	87,86	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	88,53	Sangat Puas
	Kesesuaian jam buka dengan jadwal	86,78	Sangat Puas
	Kecepatan pelayanan	87,50	Sangat Puas
	Waktu tunggu obat	88,59	Sangat Puas
	Penjelasan petugas tentang informasi obat	90,04	Sangat Puas
	Konsultasi gratis untuk pasien	91,30	Sangat Puas
	Kejelasan informasi tentang cara penggunaan obat	86,96	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	91,85	Sangat Puas
	Ketanggapan pada komplain	89,67	Sangat Puas
	Pelayanan petugas	91,12	Sangat Puas
	Kecepatan dalam menyediakan obat	92,21	Sangat Puas
	Tanggap atas keluhan pasien	93,12	Sangat Puas
	Ketepatan pemberian obat	92,39	Sangat Puas
	Ketrampilan dan kecakapan petugas	92,57	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	89,61	Sangat Puas
	Ketelitian petugas menyiapkan obat	88,59	Sangat Puas

No	Dimensi Kepuasan	%	Kategori
	Ketelitian petugas sebelum memberikan obat	87,32	Sangat Puas
	Pencantuman expired date	88,59	Sangat Puas
	Kondisi kemasan obat	91,30	Sangat Puas
	Kondisi obat	92,39	Sangat Puas
	Pemberian informasi tentang kepastian penyerahan obat	89,49	Sangat Puas
	5	<i>Empathy</i> (Empati)	92,33
Keramahan petugas		90,94	Sangat Puas
Petugas tidak membedakan jenis kepesertaan pasien		91,49	Sangat Puas
Petugas perhatian		91,12	Sangat Puas
Petugas mendengarkan keluhan		92,03	Sangat Puas
Petugas memahami kebutuhan pasien		93,66	Sangat Puas
Petugas tidak membedakan status sosial pasien		94,75	Sangat Puas

**Analisis GAP**

**Tabel 3.** Analisis GAP

No	Dimensi	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan	GAP
1	<i>Tangible</i>	478,17	465,00	13,17
2	<i>Reliability</i>	488,67	471,67	17,00
3	<i>Responsive-ness</i>	507,00	482,67	24,33
4	<i>Assurance</i>	494,67	477,33	17,33
5	<i>Emphaty</i>	509,67	486,00	23,67



**Gambar 1.** Diagram *cartesius* analisis gap

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang dilaksanakan pada bulan Februari-Mei 2022 dengan menggunakan responden sebanyak 138 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berjenis kelamin perempuan sebanyak 81 orang dengan persentase 58,70%. Perempuan lebih memiliki kerentanan pada penyakit jika dibandingkan laki-laki, oleh sebab itu perempuan berusaha untuk memperoleh pelayanan kesehatan secepatnya apabila sakit. Selain itu, pasien di Puskesmas kebanyakan berjenis kelamin perempuan dikarenakan adanya program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang secara langsung melibatkan kehadiran ibu di Puskesmas [9]. Perempuan memiliki kondisi biologis yang berbeda dengan laki-laki sehingga lebih berisiko terkena penyakit terutama setelah memasuki masa menopause. Pada kondisi ini, perempuan berisiko tinggi menderita penyakit kardiovaskular yang menyebabkan perempuan harus mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang ada [10]. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa karakteristik jenis kelamin tidak memiliki korelasi dengan penilaian kualitas suatu pelayanan. Hal ini dikarenakan baik responden perempuan maupun laki-laki memiliki harapan yang tinggi akan kualitas pelayanan yang akan diterima. Semua orang menginginkan segala sesuatu yang terbaik khususnya terkait dengan masalah kesehatan [11].

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berusia antara 36-50 tahun sebanyak 47 orang dengan persentase 34,06%. Usia merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada upaya preventif maupun kuratif pada seseorang. Semakin bertambah usia seseorang maka semakin menurun pula fungsi tubuh yang berdampak pada kondisi kesehatannya. Pada umumnya, golongan lebih tua lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan daripada kelompok yang lebih muda karena kondisi fisik yang sudah menurun sehingga rentan akan penyakit [12]. Usia seseorang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan akan suatu pelayanan kesehatan. Pada usia produktif, seseorang akan cenderung menuntut dan memiliki harapan yang tinggi akan kualitas pelayanan kefarmasian yang akan didapatkan. Apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan cenderung memberikan kritik kepada petugas. Usia memiliki keterkaitan dengan penilaian seseorang akan kualitas pelayanan karena pada setiap tingkatan kelompok usia memiliki cara pemikiran yang berbeda-beda. Semakin tua usia seseorang, maka semakin tinggi pula harapan dan penilaian seseorang akan suatu pelayanan [13].

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 56 orang dengan persentase 40,58%. Pendidikan terakhir yang dimiliki seseorang berpengaruh pada upaya dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Seseorang yang berpendidikan tinggi memiliki kemungkinan dua kali lebih banyak dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah dalam upaya mencari pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan

oleh tingkat pengetahuan yang dimiliki, semakin tinggi pendidikan yang dimiliki maka semakin luas pula pengetahuan yang dimiliki terutama dalam hal mencari pelayanan kesehatan baik untuk upaya preventif maupun promotif [14]. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi harapan seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dikarenakan seseorang dengan pendidikan yang tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih luas pula sehingga tuntutan kualitas pelayanan yang ingin diterima juga semakin tinggi. Informasi yang dimiliki akan berpengaruh pada kesadaran seseorang akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan kefarmasian karena baik tidaknya pelayanan yang diterima akan berhubungan pula dengan hasil yang didapatkan [11].

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri memiliki pekerjaan sebagai buruh atau petani sebanyak 55 orang dengan persentase 39,86%. Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pandangan seseorang terhadap suatu hal. Tinggi rendahnya beban kerja seseorang akan berpengaruh pada kondisi fisik seseorang. Pekerjaan seseorang yang lebih banyak memakai kekuatan fisik akan meningkatkan risiko terjadinya penurunan kesehatan seperti kelelahan ataupun kecelakaan kerja. Pekerjaan buruh atau petani lebih banyak menggunakan kekuatan fisik untuk bekerja, jadi tidak mengherankan jika banyak keluhan kesehatan yang dialaminya [10]. 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. Pada pekerjaan buruh ataupun petani biasanya memiliki pendapatan kurang dari profesi lainnya seperti pegawai swasta ataupun PNS. Oleh sebab itu, mereka lebih memilih untuk datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang lebih sedikit bahkan tidak ditarik biaya [9]. Seseorang yang mempunyai pekerjaan, akan lebih banyak mengkritik dan menuntut pelayanan kesehatan yang diperolehnya dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan. Status pekerjaan memiliki hubungan dengan penilaian seseorang akan kualitas suatu pelayanan. Orang yang bekerja cenderung memiliki lebih banyak akses informasi jika dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini mengakibatkan penilaian seseorang akan kualitas pelayanan yang ingin diperoleh menjadi semakin tinggi pula. Jadi, orang yang memiliki pekerjaan cenderung memiliki harapan yang tinggi pula akan pelayanan kefarmasian yang akan ia dapatkan [13].

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri telah berkunjung 2 kali sebanyak 75 orang dengan persentase 54,35%. Apabila pasien melakukan kunjungan lebih dari satu kali maka hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas [12]. 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 [16].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri pada dimensi *tangible* (berwujud) berada pada kategori sangat puas (86,62%) dengan nilai gap positif (13,17). Nilai tertinggi terlihat pada indikator penampilan petugas mencapai 88,22% dan masuk dalam kategori sangat puas. Petugas Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri berpenampilan rapi, bersih, sabar dan ramah pada setiap pasien yang berkunjung ke puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa salah satu upaya untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Berdasarkan peraturan ini, maka sarana dan prasarana kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

*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. Dimensi *tangible* (berwujud) menunjukkan kemampuan Puskesmas untuk memperlihatkan eksistensinya kepada masyarakat seperti kondisi gedung pelayanan yang nyaman dan bersih, petugas berpenampilan rapi, tersedia fasilitas lengkap saat menunggu di ruang pelayanan, dan kejelasan alur pelayanan yang memudahkan pasien [5]. Tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* (berwujud) di Puskesmas Ndetudora sebagian besar pasien mengatakan sangat puas akan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana yang ada [12]. Prasarana yang dapat mendukung kualitas pelayanan kefarmasian adalah tersedianya leaflet atau brosur di ruang tunggu. Adanya bahan bacaan di ruang tunggu akan mencegah pasien merasa bosan karena sembari menunggu, pasien dapat membaca dan menambah informasi dari *leaflet* atau brosur yang tersedia [6].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri pada dimensi *reliability* (kehandalan) berada pada kategori sangat puas (88,53%) dengan nilai gap positif (17,00). Nilai tertinggi terlihat pada indikator pasien dapat melakukan konsultasi dengan gratis mencapai 91,30% dan masuk dalam kategori sangat puas. Petugas Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri saat menyerahkan obat kepada pasien, petugas memberikan informasi dan konseling tentang obat yang diberikan seperti nama obat, jumlah obat, aturan pakai obat, aturan khusus, indikasi, efek samping, kontraindikasi, serta tanggal kadaluarsa dan lain-lain. Ketika pasien merasa masih belum paham maka petugas akan menjelaskan kembali sesuai yang ditanyakan pasien. Kegiatan konseling yang dilakukan oleh petugas tidak dipungut biaya sama sekali. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan petugas harus mampu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan serta mampu melakukan konseling untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Berdasarkan peraturan ini, maka kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sudah sesuai standar

pelayanan kefarmasian.

*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. Selain itu, keakurasian dan ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberikan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* (kehandalan) dapat dinilai dari kompetensi petugas saat memberikan pelayanan kefarmasian. Kompetensi yang dimaksud adalah ketepatan dan kecepatan petugas saat melayani pasien [12]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ndetudora masuk pada kategori sangat puas. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pada dimensi *reliability* (kehandalan) adalah kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian terutama pada pemberian informasi mengenai obat yang diresepkan [16].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada pada kategori sangat puas (91,85%) dengan nilai gap positif (24,33). Nilai tertinggi terlihat pada indikator ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pasien mencapai 80,83% dan masuk dalam kategori sangat puas. Pada penelitian ini, dimensi *responsiveness* dinilai berdasarkan kompetensi petugas kefarmasian dalam menanggapi keluhan mengenai pelayanan dan obat yang telah diterima, kemampuan memberikan pelayanan yang baik, terampil, dan cakap, serta kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam menyiapkan obat. Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri memiliki sumber daya manusia dalam jumlah cukup dan berkompeten. Hal ini dibuktikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan dari segi kecepatan dan ketepatan dalam menyediakan obat sesuai resep. Petugas juga memiliki komunikasi yang baik karena mampu melakukan konseling sesuai masalah yang dihadapi pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman. Berdasarkan peraturan ini, maka respon cepat tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

*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. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesigapan atau kemauan serta kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dinilai dari kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan ataupun masalah yang dihadapi oleh pasien serta mampu memberikan solusi dan penjelasan dengan baik terutama terkait dengan informasi obat yang diresepkan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berada pada kategori sangat puas [5]. Pemberian informasi penggunaan obat oleh petugas, apabila disampaikan dengan baik, jelas,

bahasa mudah dimengerti maka akan meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dampak yang timbulkan adalah pasien menjadi lebih patuh dan taat akan cara penggunaan obat sesuai dengan informasi yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kesembuhan pasien [17].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri pada dimensi *assurance* (jaminan) berada pada kategori sangat puas (89,61%) dengan nilai gap positif (17,33). Nilai tertinggi terlihat pada indikator kondisi obat yang diberikan petugas mencapai 92,39% dan masuk dalam kategori sangat puas. Pada penelitian ini, dimensi *assurance* dinilai berdasarkan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat, petugas menanyakan nomor antrian dan identitas saat menyerahkan obat, petugas mencantumkan tanggal kadaluarsa obat, obat dibungkus dengan baik, dan obat puyer serta kapsul tidak dalam kondisi lengket atau basah. Petugas kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri menyiapkan obat berdasarkan resep yang diberikan. Apabila ditemukan ketidakjelasan dalam penulisan resep maka petugas langsung menghubungi dokter terkait untuk memastikan resep yang diberikan. Obat yang diberikan dikemas dengan bahan anti air seperti plastik agar tidak basah dan rusak. Pada kemasan juga dilengkapi dengan informasi obat seperti petunjuk pemakaian. Sebelum menyerahkan obat ke pasien petugas akan memastikan bahwa obat yang diberikan sesuai dengan pasien dengan cara menanyakan identitas beserta nomor antriannya agar tidak tertukar dengan pasien lain. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman, serta melindungi pasien dari pemakaian obat yang tidak sesuai. Berdasarkan peraturan ini, maka jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

*Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien dengan pelayanan yang akan diberikan. Dimensi *assurance* (jaminan) terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dimensi *assurance* (jaminan) dapat terlihat pada kepercayaan yang diberikan pasien kepada petugas dari hasil penilaian pengetahuan serta kemampuan petugas [4]. Petugas farmasi yang berkompeten mampu menyampaikan informasi yang dengan mudah diterima oleh pasien. Informasi yang jelas dan benar sangat diperlukan oleh pasien agar terhindar dari penggunaan obat yang salah [5].

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas (92,33%) dengan nilai gap positif (23,67). Nilai tertinggi terlihat pada indikator petugas tidak membedakan status sosial pasien saat melayani mencapai 94,75% dan masuk dalam kategori sangat puas. Pada penelitian ini, dimensi *empathy* dinilai berdasarkan keramahan petugas, petugas tidak membedakan status sosial, petugas mendengarkan keluhan pasien dan membantu mengatasinya, dan petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial. Petugas kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri memberikan pelayanan dengan tidak membeda-

bedakan latar belakang pasien. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu pasien jika menemui kesulitan terkait pemakaian obat ataupun masalah lain. Petugas dengan sabar memberikan konseling dan informasi sampai pasien paham. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat yang berakibat pada kondisi kesehatan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient oriented*) tanpa membedakan status sosial pasien. Berdasarkan peraturan ini, maka jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

*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. Kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi dalam bentuk perhatian baik pada keluhan pasien ataupun keluhan dari keluarga pasien tanpa membedakan atau melihat latar belakang ataupun status sosialnya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* (empati) berada pada kategori sangat puas. Sikap peduli dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi kepada seluruh pasien tanpa melihat agama, suku, dan status sosial menjadikan pasien merasa nyaman [5]. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien dimana saat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan rasa ingin kembali lagi. Selain itu, adanya petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian secara ramah, akan menjadikan pasien lebih mudah menerima informasi dan taat akan anjuran yang diberikan terkhusus cara penggunaan obat sesuai aturan [4].

Upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan yang adil tanpa melihat latar belakang pasien, melayani dengan ramah dan penuh perhatian, berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami, tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, serta kehygienisan alat-alat medis dan non-medis. Mutu suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan terhadap suatu pelayanan yang disebut dengan gap atau kesenjangan [2].

Tingkat kepuasan yang diukur menggunakan metode *servqual* menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi berada pada kategori sangat puas. Hasil perhitungan gap yang bernilai positif yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien melebihi harapan. Hasil analisis gap pada dimensi *tangible* bernilai (13,17), dimensi *reliability* bernilai (17,00), dimensi *responsiveness* bernilai (24,33), dimensi *assurance* bernilai (17,33), dan dimensi *empathy* bernilai (23,67). Hasil analisis gap juga dapat dilihat pada diagram cartesius. Poin E6 pada dimensi *empathy* dengan indikator petugas tidak membedakan status sosial pasien memiliki tingkat kepuasan yang melebihi harapan pasien paling tinggi sehingga perlu dipertahankan. Poin T2 pada dimensi *tangible* dengan indikator kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian dan poin T5 dengan indikator fasilitas di ruang tunggu memiliki

tingkat kepuasan yang rendah karena harapan pasien lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan pasien sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan kesehatan minimal sesuai dengan harapannya bahkan lebih dari yang diharapkannya [8]. Ketercapaian harapan pasien ini akan berdampak pada kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas baik adalah pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dan kode etik profesi [18]. Pasien yang memiliki tingkat kepuasan yang baik akan pelayanan kesehatan yang telah didapatkan, kelak akan cenderung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang sama apabila mengalami gangguan kesehatan lagi [19].

Hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dinilai dengan menggunakan menggunakan model *service quality* (*servqual*) yang terdiri dari 5 dimensi didapatkan hasil bahwa keseluruhan dimensi berada pada kategori sangat puas dimana pelayanan yang diberikan melebihi harapan yang diinginkan pasien dan ditunjukkan dengan nilai gap yang positif. Guna menunjang pelayanan yang diberikan, Puskesmas Pracimantoro I memiliki sumber daya manusia yang cukup dan berkompenten sesuai dengan bidangnya meliputi dokter umum (5), dokter gigi (2), perawat (24), bidan (28), apoteker (2), tenaga teknik kefarmasian (5), penyuluh kesehatan masyarakat (1), ahli gizi (4), terapis fisik (1), teknisi medis (2), tenaga laborat (2), biomedika (2), tenaga kesehatan lain (1), struktural (1), dan bagian manajemen (18). Puskesmas Pracimantoro I merupakan Puskesmas dengan keperawatan yang memiliki prinsip untuk senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Adapun upaya Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi dalam rangka mewujudkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliani et al (2020) yang menganalisis tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian yang dilihat dengan metode *servqual* menunjukkan bahwa kelima dimensi (daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, dan penampilan) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pelayanan yang diberikan petugas mampu melebihi ekspektasi yang diharapkan pasien. Salah satu bukti yang menunjukkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan adalah sebagian besar yang berkunjung ke Puskesmas telah melakukan kunjungan sebelumnya hingga lebih dari 5 kali. Kelengkapan fasilitas, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan dalam berkomunikasi dan jaminan keamanan atas obat yang diberikan menjadikan pasien merasa sangat puas akan pelayanan kefarmasian yang diberikan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian

di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri menggunakan model *service quality* (*servqual*) menunjukkan hasil: dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan dimensi *empathy* memiliki tingkat kepuasan sangat puas (92,23%). Hasil analisis gap (kesenjangan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah melebihi ekspektasi masyarakat dilihat dari kelima dimensi *servqual*.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat pada penelitian ini meliputi responden penelitian, Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, dan civitas akademika Universitas Setia Budi.

## Referensi

- [1] Daulay M.A. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan Agustus 2015. Skripsi. Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara. Medan.
- [2] Sa'diyah H.H. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Pakualaman dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual. Skripsi. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- [3] Montol S.A. Maramis F.R. dan Engkeng S. 2014. Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- [4] Kurniawan, K. Y. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai. In Karya Tulis Ilmiah. Poltekkes Kemenkes Kupang.
- [5] Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Jurnal Inovasi Kebijakan, 5(1), 41–52.
- [6] Taufiq, T. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. Jurnal Kesehatan Yamasi, 1(7), 1–9.
- [7] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta.
- [8] Kotler Philip. Keller. dan Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- [9] Rizqi, A. W. M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. In Skripsi.
- [10] Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. St E-Proceeding SENRIABDI: Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta, 1(1), 789–797.
- [11] Ruditya A.N. & Chalidyanto D. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk

- Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2): 108-117.
- [12] Kapoh, O. C. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ndetudora. *Poltekes Kemenkes Kupang*.
- [13] Muhammad D., Almasyhuri, & Setiani L.A. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 4 (2): 174-186.
- [14] Kristanti, N. D., Sumarni, & Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 5(2), 72–79.
- [15] Maulidia, K. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Pala Raya. *Politeknik Harapan Bersama Tegal*.
- [16] Arimbawa, E., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. 2014. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 153.
- [17] Rahmawati, I. N., & Wahyuningsih, S. S. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal On Medical Science*, 3(1), 88–95.
- [18] Alrosyidi, A. F., Humaidi, F., & Aprilia, I. W. 2020. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan. *Jurnal Farmagazine*, 7(1), 66–72.
- [19] Fitriyati, Anam, K., Anwary, A. Z., & Ariyanto, E. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma di Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. *Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin*.