



Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At The Alue Ie Mirah
Community Health Center (UPTD), East Aceh Regency*

Kayla Nazra Fitria¹, Siti Wastuti², Irma Hartati³

Universitas Sains Cut Nyak Dhien

Email : nazrafitriakayla@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 08-02-2026

Revised : 10-02-2026

Accepted : 12-02-2026

Published : 14-02-2026

Abstract

Patient satisfaction with pharmaceutical services can reflect quality management at all levels of the health care system with an important role in improving patient compliance with their treatment and educating about patient conditions or public health problems in general. Satisfaction analysis is carried out based on five dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, concern, and physical evidence. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPTD Alue Ie Mirah Health Center, East Aceh Regency. This study uses a descriptive quantitative method. The population in this study were all outpatients who received pharmaceutical services at the Alue Ie Mirah Health Center in the last 1 month, namely 1,026 patients. A sample of 91 respondents used a purposive sampling technique. Data analysis was carried out univariately. The results showed that most patients felt very satisfied with pharmaceutical services in the reliability aspect as many as 38 respondents (41.8%). Most patients felt satisfied with pharmaceutical services in the responsiveness aspect as many as 46 respondents (50.5%). In terms of belief, most patients were satisfied with pharmaceutical services, as many as 52 respondents (57.1%). As many as 54 respondents (59.3%) were satisfied with pharmaceutical services in terms of belief, as many as 54 respondents (59.3%). Pharmaceutical services in terms of physical evidence, as many as 58 respondents (63.7%) were satisfied. It is recommended for health institutions to add competent pharmacists in drug management and pharmaceutical services in health centers, namely adding pharmacists in accordance with the hospital classification and licensing standards of the Minister of Health Regulation No. 56 of 2016

Keywords : *Satisfaction, Pharmacy, Health Center*

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat mencerminkan manajemen mutu di semua tingkat sistem perawatan kesehatan dengan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatannya dan melakukan edukasi mengenai kondisi pasien atau masalah kesehatan masyarakat secara umum. Analisis kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskemas Alue Ie Mirah dalam 1 bulan terakhir yaitu sebanyak 1.026 pasien. Sampel sebanyak 91 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisa data dilakukan secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek kehandalan sebanyak 38 responden



(41,8%). Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek ketanggungan sebanyak 46 responden (50,5%). Pada aspek keyakinan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian sebanyak 52 responden (57,1%). Sebanyak 54 responden (59,3%) merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebanyak 54 responden (59,3%). Pelayanan kefarmasian pada aspek bukti fisik sebanyak 58 responden (63,7%) merasa puas. Disarankan bagi institusi kesehatan untuk melakukan penambahan tenaga Apoteker yang berkompeten dalam pengelolaan obat dan pelayanan kefarmasian di puskesmas, yaitu menambahkan tenaga apoteker sesuai dengan standar klasifikasi dan perizinan rumah sakit Permenkes No.56 Tahun 2016.

Kata Kunci : Kepuasan, Kefarmasian, Puskesmas

PENDAHULUAN

Kesadaran yang semakin tinggi pada masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan terkait kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang bermutu banyak dikaitkan dengan kemampuan pemberi layanan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan dari setiap pasien secara sempurna. Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau harus dilakukan sebaik-baiknya untuk mendukung misi pembangunan kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah (Putri dkk, 2023).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Peran puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan agar derajad kesehatan yang optimal dapat tercapai. Setiap puskesmas pasti memiliki masalah kesehatan yang ada dan berpotensi terjadi di wilayah kerjanya dan hal ini harus diatasi melalui peningkatan mutu. Mutu yang berkaitan dengan pelayanan akan ikut menentukan terlaksananya upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat (Iriyanti dkk, 2021).

Upaya kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas, tidak terlepas dari peran pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, dan monitoring efek samping obat. Dalam menjalankan pelayanan tersebut, diperlukan standar yang menjamin mutu pelayanan. (Hidayah dkk, 2023).

Mutu dari pelayanan kefarmasian dilihat dari kepuasan pengguna jasa pelayanan dan penyelenggarannya yang sinkron dengan kode etik dan standar pelayanan yang ada. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat mencerminkan manajemen mutu di semua tingkat sistem perawatan kesehatan dengan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatannya dan melakukan edukasi mengenai kondisi pasien atau masalah kesehatan masyarakat secara umum (Nugroho, 2022).

Tujuan utama dari peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tanggapan yang muncul setelah menerima pelayanan kesehatan di tempat penyedia layanan kesehatan dalam hal ini pelayanan kefarmasian. Mutu layanan dapat diukur dengan kepuasan pasien. Artinya, mutu dari pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien yang baik pula. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat menjadi landasan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan agar dapat ditingkatkan (Yuswantina dkk, 2020).



Pelayanan kesehatan berkualitas dan efektif adalah salah satu tolak ukur kepuasan dan berdampak pada minat pasien kembali ke tempat yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Prasyarat terjadinya kepuasan pasien di fasilitas kesehatan meliputi harapan, demografi dan kepribadian pasien, serta persaingan pasar (Amrullah dkk, 2020). Kepuasan pasien diketahui berbanding lurus dengan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Artinya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kepuasan pasien (Harpiani dkk, 2020).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan dibidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangible* (bukti fisik) (Harpiani , dkk 2020).

Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Mustiqawati dkk, 2023). Pelayanan akan berjalan baik dan berkualitas apabila semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan terdapat rasa perhatian dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial yang berkunjung. Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sari dkk, 2023).

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Mustiqawati dkk (2023) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan 68,95% (puas), reliabilitas 72,44% (puas), jaminan 67,90% (puas), empati 70,34% (puas) dan bukti nyata 78,25% (puas), dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah sebesar 71,57% dalam kategori puas. Kesimpulan dalam penelitian ini rata-rata persentase kepuasan responden pada semua dimensi adalah 71,57%, menempatkannya pada kategori puas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayah dkk (2023) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik adalah 74,79% (Puas), jaminan adalah 84,88% (Puas), kehandalan adalah 75,39% (Puas), empati adalah 75,48% (Puas), dan daya tanggap 76,27% (Puas). Dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 76,74% (kategori puas) yang menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian sudah dilaksanakan sesuai standar kefarmasiaan sehingga memberikan rasa puas terhadap pasien yang menerima pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Timur jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2023 paling banyak terdapat di Puskesmas Peureulak yaitu sebanyak 34.060 pasien, Puskesmas Darul Aman sebanyak 32.027 pasien, Puskesmas Simpang Ulim sebanyak 29.554 pasien dan Puskesmas julok sebanyak 20.710 pasien. Sedangkan UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah merupakan salah satu diantara 27 puskesmas yang ada di Aceh Timur yang terletak di Desa



Alue Ie Mirah, Kecamatan Indra Makmur, Kabupaten Aceh Timur. Puskesmas tersebut melayani seluruh masyarakat Desa Alue Ie Mirah dan beberapa desa terdekat di Kecamatan Indra Makmur.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Alue Ie Mirah dalam satu hari dapat mencapai 50-55 pasien, sedangkan untuk data perbulan pasien rawat jalan di bulan September tahun 2023 mencapai 1000 pasien dan mengalami penurunan pada bulan oktober dengan jumlah kunjungan 980 pasien dan meningkat di bulan November menjadi 1.100 pasien. Demikian jumlah pasien yang harus dilayani oleh Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK) dalam sehari mencapai ± 55 pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap 10 orang pasien di ruang tunggu didapatkan bahwa 6 orang pasien (60%) tidak puas dan 4 orang pasien (40%) puas terhadap pelayanan kefarmasian. Dari hasil wawancara terhadap 6 orang pasien yang tidak puas didapatkan ketidakpuasan disebabkan oleh waktu tunggu yang cukup lama dan kurangnya penjelasan tentang cara penggunaan obat oleh petugas farmasi sehingga pasien tidak mengetahui jadwal yang tepat untuk mengonsumsi obat. Sedangkan 4 orang lain mengaku puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sikap petugas yang ramah dan kelengkapan obat yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskemas Alue Ie Mirah dalam 1 bulan terakhir yaitu sebanyak 1.026 pasien. Sampel sebanyak 91 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisa data dilakukan secara univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Karakteristik Pasien	Frekuensi (f)	Percentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-Laki	40	43,9
2	Perempuan	41	45,1
	Jumlah	91	100
Usia			
1	26-35 Tahun	31	34,1
2	36-45 tahun	44	48,3
3	46-55 tahun	2	2,2
4	56-65 Tahun	14	15,4
	Jumlah	91	100



Pendidikan			
1	Perguruan Tinggi	7	7,7
2	SMA/Sederajat	63	69,2
3	SD/SMP/Sederajat	21	23,1
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 41 responden (45,1%), berdasarkan usia sebagian besar berusia 36-45 tahun sebanyak 44 responden (48,3%) dan berdasarkan pendidikan sebagian besar SMA/Sederajat sebanyak 63 responden (69,2%).

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Aspek Kehandalan di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Sangat Puas	38	41,8
2	Puas	32	35,2
3	Tidak Puas	21	23,1
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek kehandalan sebanyak 38 responden (41,8%).

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Aspek Ketanggapan di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Ketanggapan	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Sangat Puas	19	20,9
2	Puas	46	50,5
3	Tidak Puas	26	28,6
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek ketanggapan sebanyak 46 responden (50,5%).

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Aspek Keyakinan di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Keyakinan	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Sangat Puas	2	2,2
2	Puas	52	57,1
3	Tidak Puas	37	40,7
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024



Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebanyak 52 responden (57,1%).

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Aspek Empati di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Empati	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Sangat Puas	8	8,8
2	Puas	54	59,3
3	Tidak Puas	29	31,9
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek empati sebanyak 54 responden (59,3%).

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian pada Aspek Bukti Fisik di UPTD Puskesmas Alue Ie Mirah Kabupaten Aceh Timur

No	Bukti Fisik	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	58	63,7
3	Tidak Puas	33	36,3
	Jumlah	91	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek bukti fisik sebanyak 58 responden (63,7%).

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Aspek Kehandalan

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek kehandalan sebanyak 38 responden (41,8%) sedangkan pasien yang merasa puas sebanyak 32 responden (35,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 21 responden (23,1%). Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan petugas telah menjelaskan secara baik mengenai aturan pakai obat dengan bahasa yang mudah dipahami. Namun ada sebanyak 23,1% pasien yang merasa kurang puas terhadap kehandalan dari para petugas farmasi, hal ini disebabkan karena informasi yang diberikan oleh petugas kefarmasian kurang dipahami oleh pasien. Petugas hanya memberikan informasi tentang dosis dan cara pemakaian obat. Namun petugas tidak menjelaskan secara keseluruhan mengenai efek samping yang ditimbulkan oleh obat tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Windiana (2020), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dan



Puskesmas Pemancungan Kota Padang. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada aspek kehandalan sebesar 58,2%.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizai (2020), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 58,2%.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan/pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi tujuan pelayanan kefarmasian yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Irine, 2019).

Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Rahmi, 2021).

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Aspek Ketanggapan

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek ketanggapan sebanyak 46 responden (50,5%), sedangkan pasien yang merasa sangat puas sebanyak 19 responden (20,9%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 26 responden (28,6%) dikarenakan sebagian besar petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. Namun apabila masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan ketanggapan dari petugas. Hal ini dikarenakan semisal ada masalah tentang pelaporan efek samping obat dari pasien yang ditanyakan kepada petugas, petugas tidak dapat langsung memberikan solusi pada saat itu juga dikarenakan petugas farmasi harus konsultasi terlebih dahulu kepada dokter yang memberikan resep terhadap pasien. Namun jika efek samping yang dialami pasien ringan petugas akan langsung memberikan solusi saat ada eso dari pasien.

Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan merupakan kesigapan atau kemauan serta kemampuan petugas dalam membantu pasien dan mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. 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.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk, (2022), mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu



Tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasain pada dimensi ketanggapan sebesar 55,9%.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi (2021), mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek ketanggapan sebesar 58%.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Kepuasan merupakan sesuatu perasaan bahagia maupun kecewa yang timbul pada seorang sehabis menyamakan antara kesan ataupun anggapan terhadap kinerja seorang ataupun hasil sesuatu produk, ataupun suatu harapan- harapan. Jadi kepuasan itu sendiri merupakan guna dari anggapan ataupun kesan terhadap kinerja seorang ataupun hasil dari sesuatu produk, ataupun dari harapan- harapan. Bila kinerja itu cocok harapan ataupun ekspektasi hingga pelanggan/ penderita merasa puas. Kebalikannya bila tidak cocok harapan ataupun ekspektasi maka pelanggan/ penderita merasakan kecewa serta tidak puas (Safitriely, 2018).

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif / cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon (Rahmi, 2021).

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Aspek Keyakinan

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebanyak 52 responden (57,1%), sedangkan pasien yang merasa sangat puas sebanyak 2 responden (2,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 37 responden (40,7%). Hal ini dijelaskan bahwa pasien sangat puas dimana 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 yang diarahkan oleh dokter dan perawat.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Yuliani dkk (2020), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebesar 86%.



Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustiqawati dkk (2023), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan mendapatkan hasil sebesar 72,44%.

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dapat dilihat sebagai sejauh mana keyakinan mereka terhadap kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi harapan mereka, serta sejauh mana mereka percaya terhadap kemampuan dari pihak penyedia layanan kesehatan. Tingkat keyakinan pasien terhadap niat baik, jaminan pelayanan, serta kredibilitas dari pihak rumah sakit bermuara pada munculnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Selain kepercayaan terhadap rumah sakit kepercayaan terhadap dokter, perawat, bidan serta petugas kesehatan lain di puskesmas juga merupakan faktor yang berpengaruh dari kepercayaan pasien (Ramadhani, 2022).

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Aspek Empati

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebanyak 54 responden (59,3%), sedangkan pasien yang merasa sangat puas sebanyak 8 responden (8,8%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 29 responden (31,9%), dikarenakan sikap peduli dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi kepada seluruh pasien sehingga membuat pasien untuk kembali lagi melakukaan pengobatan. Sikap empati yang di miliki pada petugas tanpa melihat agama, suku, dan status sosial menjadikan pasien merasa nyaman. Namun jika masih ada pasien yang kurang puas itu disebabkan oleh petugas rumah sakit tersebut tidak ramah dan atau kurang perduli dalam hal pelayanan pada pasien yang berperilaku tidak ramah dan sompong pada pasien sehingga pasien tidak ingin kembali untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah dkk (2023), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi empati sebesar 55,4%.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan, oleh Mohendro dkk (2022), mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi empati sangat puas sebesar 62,2%.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian ini nantinya yang akan memenuhi segala kebutuhan pasien dalam hal perolehan obat. Salah satu faktor keberhasilan pada pengobatan



suatu penyakit adalah ketepatan perolehan obat. Ketepatan perolehan obat ini ditentukan oleh kualitas dari pelayanan kefarmasian tersebut (Siregar dan Amalia, 2018).

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. Salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Montol dan Engkeng 2019).

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. 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 (Kurniawan, 2018).

Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien (Lupioadi, 2016).

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Aspek Bukti Fisik

Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek bukti fisik sebanyak 58 responden (63,7%), sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 33 responden (36,3%) dan tidak ada pasien yang merasa sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan adanya ruangan yang tersedia cukup nyaman bagi pasien yang menunggu pelayanan obat dan petugas farmasi juga telah menuliskan informasi tentang pemakaian obat yang mudah dimengerti oleh pasien. Selain itu juga tersedia informasi obat dalam bentuk brosur sehingga pasien lebih mudah mengerti mengenai obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Selanjutnya, responden dalam penelitian sebagian besar berusia diatas 30 tahun. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan orang pada usia tersebut sudah mulai menyadari untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan guna mendapatkan pelayanan preventif termasuk pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Windiana (2020), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan aspek bukti fisik sebesar 55%.

Penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Yumita dkk (2023), mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Informasi Obat (PIO) berdasarkan aspek bukti fisik kategori puas (65,2%).

Bukti fisik kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan kelengkapan sarana prasarana yang mencakup fasilitas kesehatan, alat kesehatan, dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan pemberian jasa yang dilakukan. Kepuasan dalam aspek bukti nyata dapat dinyatakan saat pasien



dapat merasakan fasilitas dan kelengkapan ketersediaan pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien. Selain itu pasien akan merasa puas jika sikap terhadap sistem pemanfaatan waktu dan kemampuan dari petugas kesehatan dalam menyediakan pelayanan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diharapkan (Merdiana, 2023).

Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tetapi tidak terpelihara (Umar, 2020).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil pembahasan sebagai berikut: Mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek kehandalan sebanyak 38 responden (41,8%) dan pasien merasa puas sebanyak 32 responden (35,2%). Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek ketanggapan sebanyak 46 responden (50,5%) dan pasien merasa sangat puas sebanyak 19 responden (20,9%). Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek keyakinan sebanyak 52 responden (57,1%) dan pasien merasa sangat puas sebanyak 2 responden (2,2%). Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek empati sebanyak 54 responden (59,3%) dan pasien merasa sangat puas sebanyak 8 responden (8,8%). Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek bukti fisik sebanyak sebanyak 58 responden (63,7%) merasa puas dan tidak ada pasien yang merasa sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, H., Satibi., dan Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193-201.
- Ariani, D.D., dan Erwhani, I. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap di Unit Rawat Inap VIP Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 12(1), 31-38.
- Arimbawa, E., Suarjana, K., dan Wijaya, I.P.G. (2019). Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik Di Kota Denpasar. *Jurnal Farmasi*, 2(2), 153-157.
- Effendi, K. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwiefery Journal*, 3(2), 82-90.
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayati, G. S., dan Annisa, B. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, (1), 17–21.
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda, H., Masniah, M., dan Ulina, K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27-35.



- Iriyanti, M., Zulfikar dan Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9(1), 49-55.
- Kemenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mustiqawati, E., Alami, R., dan Yolandari, S. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Jurnal Promotif Reventif*, 6(3), 430-437.
- Nugroho, A.S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022. *Skripsi*. Universitas Setia Budi Surakarta.
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., dan Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428-433.
- Putri, D., Maliza, F., dan Mifatausakina, T. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu Tahun 2022. *Jurnal Farmasi*, 1(3), 27-34.
- Sari, M., Wani, R., dan Andry, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(2), 38-46.
- Sesrianty, V., Machmud, R., dan Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Ulya, Muflikhatus. (2020). Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit : *Literatur Review*. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Uswatina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N.R., dan Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal Of Pharmhacy an Natural Products*, 3(2), 59-67.
- Vanchapo, A. R., dan Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Yazid, I., dan Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Apotek K-24 Jl. Gadjah Mada Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 305-314.