

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PALIMANAN PERIODE JULI – JULI 2023

Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Palimanan Health Center For The July – July 2023 Period

Nurkholis¹, Siti Nur Hikmah^{2*}, Ristia Aprisida Rahmawati¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan KHAS Kempek Cirebon

²Politeknik Unggulan Kalimantan

*Corresponding author: hikmahruns@gmail.com

Info Artikel

Diterima:

02 Februari 2025

Direvisi:

05 Februari 2025

Dipublikasikan:

07 Februari 2025

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat dasar. Pelayanan kefarmasian adalah salah satu asuhan kesehatan yang ada di Puskesmas dan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat terhadap pelayanan kefarmasian dan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari lima dimensi di Puskesmas Palimanan periode Juni - Juli 2023, sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan kepada pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang ditunjukkan kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti. Cara pengambilan sampel dengan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif melalui 2 tahap yaitu: scoring dan tabulating. Hasil Penelitian didapatkan tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (Reliability) sebesar 84,5% memberikan nilai sangat puas, dimensi daya tanggap (Responsiveness) sebesar 88,55% memberikan nilai sangat puas, dimensi jaminan (Assurance) sebesar 92,8% memberikan nilai sangat puas, dimensi kepedulian (empathy) sebesar 84% memberikan nilai sangat puas, dimensi bukti fisik (Tangibles) sebesar 84% memberikan nilai sangat puas. Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan adalah sebesar 86,7% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Puskesmas Palimanan, Tingkat Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Puskesmas is a health service facility that organizes public health efforts and individual health efforts at the basic level. Pharmaceutical services are one of the health care in the Health Center and are inseparable from the implementation of health efforts that have an important role in improving the quality of health services in the community. This study aims to determine the level of satisfaction of inpatients with pharmaceutical services and to find out an overview of the level of satisfaction of inpatients with pharmaceutical services seen from five dimensions at the Palimanan Health Center for the period of June - July 2023, as a consideration for improving pharmaceutical services at the Palimanan Health Center to patients. This type of research is a descriptive research using a quantitative approach using research instruments in the form of questionnaires shown to respondents who have met the inclusion criteria set by the researcher. How to take samples by non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data analysis is carried out by descriptive analysis through 2 stages, namely: scoring and tabulating. The results of the study showed that the level of satisfaction in the reliability dimension of 84.5% gave a very satisfied value, the responsiveness dimension of 88.55% gave a very satisfied value, the assurance dimension of 92.8% gave a very satisfied value, the empathy dimension of 84% gave a very satisfied value, the physical evidence dimension (Tangibles)



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.

of 84% gave a very satisfied score. Based on the dimensions assessed, it can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Palimanan Health Center is 86.7%, which shows that overall patients are very satisfied with the services provided.

Keywords: *Pharmaceutical Services, Health Center, Palimanan Health Center, Patient Satisfaction Level.*

PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI No. 74, 2016). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat dasar, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75, 2014).

Pelayanan kefarmasian adalah salah satu asuhan kesehatan yang berada di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di masyarakat (Stevani dkk, 2018).

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, dan kegiatan farmasi klinik (Permenkes RI No.74, 2016).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi 2 kegiatan, yaitu kegiatan yang sifatnya manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi serta bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Demi mencapai outcome terapi yang memuaskan, dan meminimalisir resiko terjadinya efek samping obat yang merugikan pasien maka kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta sarana

dan prasarana yang memadai (Permenkes RI No.74, 2016).

Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan oleh Puskesmas meliputi pengakajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat, dan evaluasi penggunaan obat yang diberikan kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap yang umumnya merupakan pasien peserta BPJS (Permenkes RI No.74, 2016).

Pelayanan kefarmasian orientasinya bergeser yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). Semula pelayanan kefarmasian hanya berfokus pada pengelolaan obat sehingga komoditi menjadi pelayanan komprehensif dengan tujuan terciptanya peningkatan kualitas hidup pasien. Sebagai konsekuensi dari perubahan orientasi tersebut, tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat berinteraksi dengan baik dengan pasien. Tenaga kefarmasian juga harus memahami dengan baik kesalahan pengobatan (medication error) dalam proses pelayanan dan mengidentifikasi, mencegah, serta mengatasi masalah yang berkaitan dengan penggunaan obat (drug related problem). Oleh karena itu tenaga kefarmasian dalam menjalankan praktiknya harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, tenaga kefarmasian juga harus mampu menjalin komunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung pengobatan yang rasional (Permenkes RI, No 73 tahun 2016).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan dan memiliki keterlibatan bagi penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang sering kali disampaikan pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, pelayanan yang lambat, petugas kurang komunikatif dan informatif, proses peracikan obat dan penebusan

resep yang lama, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali menjadi berkurang, sehingga akhirnya menyebabkan citra puskesmas menjadi turun (Rizal, 2014).

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi service quality yakni dimensi keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy) dan bukti fisik (tangibles). Keandalan adalah pemberian informasi obat yang jelas dan kemampuan komunikasi petugas farmasi. Daya tanggap berkaitan erat dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan obat. Jaminan adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. Empati adalah keramahan petugas farmasi. Bukti wujud meliputi kecukupan tempat duduk, kebersihan ruang tunggu serta kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pasien (Parasuraman dkk, 2017).

Dari uraian di atas dapat dirumuskan masalah, yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan periode dilihat dari lima dimensi yakni keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy) dan bukti fisik (tangibles).

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena berdasarkan fakta yang ada di masyarakat secara sistematis dan terperinci (Babbie, 2016).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara pencatatan dan penganalisaan data hasil penelitian secara eksak dengan menggunakan perhitungan statistik (Sugiyono, 2017).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini di Puskesmas Palimanan Kabupaten Cirebon. Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Juni hingga bulan Juli 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Palimanan Kabupaten Cirebon.

Sampel penelitian ini adalah pasien yang berobat dan menebus obat di Puskesmas Palimanan Kabupaten Cirebon.

Jumlah sampel menggunakan rumus (Notoadmojo, 2018) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan :

n : besar sampel

N : besar populasi

d² : Penyimpangan terhadap populasi yang dikehendaki sebesar 1% atau 0,1

$$n = \frac{4892}{1 + 4892(0.1^2)}$$

$$n = 97,9 = 98$$

Jumlah sampel yang didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus Notoadmojo adalah minimal 98 dan dibulatkan menjadi 100. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan sesuai dengan keinginan peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien yang berumur 15-65 tahun.
2. Keluarga pasien yang mengambil obat.
3. Pasien yang mampu berkomunikasi dan bersedia mengisi kuesioner.
4. Bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent.

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

1. Pasien yang merupakan pegawai instansi tersebut.
2. Orang yang berkunjung namun tidak berobat.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner

disebarkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat di Puskesmas Palimanan dan sudah memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan terstruktur meliputi kehandalan (realibility), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible). Setiap sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, setiap pertanyaan memiliki skor yang nantinya dihitung berdasarkan kategorinya.

Uji Kuesioner

Kuesioner yang akan disebarakan kepada Responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kepada 30 pasien Puskesmas Palimanan Cirebon. Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS 25 dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 0,05 maka dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsisten alat ukur dalam penggunaannya. Kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan memiliki hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan rumus cronbach's aplha. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.6$ (Ghozali, 2016). Uji reliabilitas instrumen skornya rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100, atau bentuk skala 1-3,1-5, atau 1-7 dan seterusnya dilakukan dengan bantuan program SPSS 25.

Managemen Data

Managemen data dalam penelitian ini dibantu dengan program komputer Microsoft Excel 2019. Tahap pengolahan data meliputi: Tahap editing yaitu mengecek tiap jawaban kuesioner yang sudah steril untuk melihat kelengkapan jawaban. Tahap coding yaitu mengubah data dalam bentuk kalimat menjadi angka. Tahap entry yaitu memasukan data dalam program komputer. Program komputer yang digunakan adalah Microsoft Excel 2019. Tahap cleaning yaitu pengecekan kembali data yang telah dimasukkan untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai jawaban responden terhadap dimensi kepuasan pasien.

Analisis data terdiri dari 2 tahap yaitu:

a) Scoring:

Tingkat kepuasan pasien diatur dengan skala likert yang terdiri dari 5 alternatif jawaban (Smith dan Jones, 2018) yang dapat dilihat di tabel 1

Tabel 1. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Kinerja	Bobot
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Teknik scoring dilakukan dalam penelitian ini adalah minimal 1 dan maksimal 5 (Sugiono, 2017). maka perhitungan jawaban responden dilakukan dengan rumus :

$$\% = \frac{\sum Skor\ Penilaian}{\sum Skor\ Maksimal} \times 100\%$$

Kategori tingkat kepuasan menurut Sugiono (2017) dapat dilihat pada tabel 2

Table 2. Kategori Tingkat Kepuasan

Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup Puas
21% - 40%	Tidak Puas
0 - 20%	Sangat Tidak Puas

(sumber: Sugiono 2017)

b) Tabulating

Pengelompokan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti kemudian dihitung serta disajikan dalam bentuk tabel.

HASIL

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3

Table 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Kesimpulan
		r-hitung	r-tabel	
Reliability	P1	0,492	0,361	Valid
	P2	0,688	0,361	Valid
	P3	0,789	0,361	Valid
	P4	0,677	0,361	Valid
Responsiveness	P5	0,714	0,361	Valid
	P6	0,728	0,361	Valid
	P7	0,776	0,361	Valid
	P8	0,729	0,361	Valid
Assurance	P9	0,756	0,361	Valid
	P10	0,661	0,361	Valid
	P11	0,548	0,361	Valid
	P12	0,593	0,361	Valid
Empathy	P13	0,626	0,361	Valid
	P14	0,673	0,361	Valid
	P15	0,638	0,361	Valid
	P16	0,685	0,361	Valid
Tangibles	P17	0,613	0,361	Valid
	P18	0,543	0,361	Valid
	P19	0,639	0,361	Valid
	P20	0,431	0,361	Valid

*r-tabel diperoleh dari tabel-r dengan N=30 dan alpha=0,05 (uji dua arah)

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan statistik Cronbach Alpha. Kuesioner dikatakan reliabel dan dapat diterima jika nilai Cronbach Alpha > 0,6 (Sujarweni, 2014) Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4

Table 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Nilai Standar	Simpulan
Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles	20	0,927	0,6	Reliabilitas Tinggi

Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 5. berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	14	14%
2	Perempuan	86	86%
	Jumlah	100	100%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Table 6. berdasarkan jenis umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	15-25	55	55%
2	26-35	12	12%
3	36-45	16	16%
4	46-55	16	16%
5	56-65	1	1%
	Jumlah	100	100%

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Table 7. berdasarkan pendidikan

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	SD	17	17%
2	SMP	13	13%
3	SMA	62	62%
4	Perguruan Tinggi	8	8%
	Jumlah	100	100%

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Table 8. berdasarkan pekerjaan

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	33	33%
2.	Wiraswasta	8	8%
3.	Wirausaha	1	1%
4.	Peagawai Negeri Sipil	1	1%
5.	Pegawai Swasta	2	2%
6.	Ibu Rumah Tangga	48	48%
7.	Buruh	5	5%
8.	Belum Bekerja	2	2%
	Jumlah	100	100%

Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Palimanan

a. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Table 9. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Klasifikasi
		Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	
1	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	425	500	85	Sangat Puas
2	Petugas farmasi memberikan keterangan kegunaan obat yang diberikan	444	500	88,8	Sangat Puas
3	Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat	362	500	72,4	Puas
4	Petugas farmasi melayani dengan bahasa yang mudah difahami	459	500	91,8	Sangat Puas
Jumlah		1.690	2000	84,5	Sangat Puas

b. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Table 10. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Klasifikasi
		Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	
1.	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit	451	500	90,2	Sangat Puas
2.	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan baik	449	500	89,8	Sangat Puas
3.	Petugas farmasi melayani dengan cepat dan sigap	446	500	89,2	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep masuk	425	500	85	Sangat Puas
Jumlah		1.771	2.000	88,55	Sangat Puas

c. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Table 11. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Klasifikasi
		Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	
1.	Tersedianya obat di instalasi farmasi	472	500	94,4	Sangat Puas
2.	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep dokter	471	500	94,2	Sangat Puas
3.	Petugas farmasi selalu ada saat jam kerja	470	500	94	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi menulis etiket dengan jelas dan mampu menumbuhkan rasa percaya pada pasien	443	500	88,6	Sangat Puas
Jumlah		1.856	2.000	92,8	Sangat Puas

d. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Table 12. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kepedulian (*empathy*)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Klasifikasi
		Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	
1.	Petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan dan kondisi pasien dengan seksama	390	500	78	Puas
2.	Petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	426	500	85,2	Sangat Puas
3.	Petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat	433	500	86,6	Sangat Puas
4.	Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	431	500	86,2	Sangat Puas
Jumlah		1.680	2.000	84	Sangat Puas

e. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Table 13. Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			Klasifikasi
		Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	
1.	Lingkungan yang bersih, rapih dan nyaman	420	500	84	Sangat Puas
2.	Tempat duduk mencukupi ruang tunggu	416	500	83,2	Sangat Puas
3.	Tersedia media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat dan alat kesehatan	422	500	84,4	Sangat Puas
4.	Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet)	422	500	84,4	Sangat Puas
Jumlah		1.680	2.000	84	Sangat Puas

Table 14. Hasil Rekap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

No.	Dimensi	% Kepuasan	Klasifikasi
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	84,5	Sangat Puas
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	88,55	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	92,8	Sangat Puas
4.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	84	Sangat Puas
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	84	Sangat Puas
Rata-rata		86,7	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tingkat kepuasan variabel Reliability, Responsiveness, assurance, empathy, tangibles didapatkan r hitung 0,431-0,789 > r tabel yaitu 0,361 yang artinya semua butir pertanyaan valid dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti (20 item pertanyaan) memiliki nilai (0,927) > nilai standar (0,6) artinya semua pertanyaan dinyatakan memiliki tingkat

reliabilitas tinggi dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan dengan total 86 responden atau 86% sedangkan responden laki-laki berjumlah 14 atau 14%, karena pada pukul 08.00 – 12.00 mayoritas yang berkunjung ke Puskesmas adalah Ibu Rumah Tangga. Laki-laki dan perempuan mempunyai respon yang berbeda dalam menghadapi masalah, laki-laki cenderung kurang peduli, tidak mau

menjaga, mengontrol ataupun memeriksa kesehatan secara rutin ke pelayanan kesehatan (Smantumkul, 2014).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa kelompok umur 15-25 tahun merupakan kelompok umur terbanyak dengan persentase 55% dan kelompok umur 56-65 tahun merupakan kelompok dengan persentase terkecil yaitu 1%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqi (2020) di Puskesmas Sisir Kota Batu yang menyatakan bahwa kelompok umur 17-25 tahun merupakan kelompok umur terbanyak dengan persentase 41% dan kelompok umur 56-65 merupakan kelompok umur dengan persentase terkecil yaitu 2%. Menurut Santock (2014) pada masa remaja terjadi kematangan kognitif sehingga remaja dapat berfikir secara abstrak, berusaha mencapai keadaan ideal dan memecahkan masalah secara sistematis maka sangat wajar ketika remaja menjadi mayoritas kelompok umur terbanyak berobat ke Puskesmas karena pada masa remaja inilah berkembang sifat, sikap dan perilaku yang selalu ingin tahu termasuk mengenai wawasan kesehatan. Kelompok umur 56-65 merupakan kelompok umur dengan persentase terkecil karena keterbatasan mobilitas, seiring bertambahnya usia, banyak lansia mengalami penurunan mobilitas yang dapat membuat sulit bagi mereka untuk mengakses fasilitas kesehatan yang mungkin jauh atau sulit dijangkau.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA merupakan persentase tertinggi yaitu 62% dan yang perguruan tinggi merupakan persentase yang terendah yaitu 8%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi (2021) di Puskesmas Kumai yang menyatakan 50,6% tingkat pengunjung Puskesmas adalah SMA. Persentase ini didukung dengan komposisi penduduk Kabupaten Cirebon menurut Badan Pusat Statistik (2020) yang menyatakan bahwa penduduk dengan pendidikan akhir SMA di Kabupaten Cirebon merupakan penduduk terbanyak kedua setelah SD dengan jumlah 455.232 Jiwa. Pasien dengan pendidikan

terakhir perguruan tinggi menjadi minoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas karena pengaruh faktor aksesibilitas pendidikan dan ekonomi, orang dengan latar belakang pendidikan tinggi cenderung memiliki tingkat ekonomi lebih baik sehingga mereka lebih cenderung memilih menggunakan fasilitas kesehatan yang lebih eksklusif.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden persentase pekerjaan tertinggi adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 48% dan persentase pekerjaan paling sedikit adalah wirausaha dan pegawai negeri sipil yaitu 1%. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahmayanti dan Tri (2017) yang menyatakan bahwa ibu rumah tangga merupakan pasien terbanyak di Puskesmas karena pada pukul 08.00 – 12.00 siang umumnya ibu rumah tangga lebih memiliki waktu senggang dibanding pekerjaan selain ibu rumah tangga. Berdasarkan data Statistik Daerah (2019) Jumlah penduduk menurut pekerjaan di Kabupaten Cirebon didominasi oleh penduduk mengurus rumah tangga yaitu 579.740 jiwa atau setara 26,47%.

Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Palimanan

a. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketuhi bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi keandalan (*Reliability*) adalah 84,5% pasien merasa sangat puas. Pertanyaan pertama, petugas farmasi mampu menjelaskan cara penggunaan obat terdapat 85% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan kedua, petugas farmasi memberikan keterangan kegunaan obat yang diberikan terdapat 88,8% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga, petugas farmasi menjelaskan efek samping obat terdapat 91,8% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan keempat, petugas farmasi melayani dengan bahasa yang mudah difahami terdapat 84,5% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan keempat menempati peringkat pertama dalam memberikan kepuasan pasien dengan nilai 91,8% artinya petugas farmasi mampu memberikan

pelayanan dengan bahasa yang mudah difahami sehingga pasien merasa mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya. Sebaliknya, pertanyaan ketiga menempati peringkat kepuasan terendah dengan nilai 72,4% artinya sebagian pasien merasa kurang puas dikarenakan apoteker atau tenaga teknis kefarmasian terkadang lupa memberikan informasi efek samping obat akibat ramainya pasien.

b. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah 88,55% pasien merasa sangat puas. Pada pertanyaan pertama, prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit terdapat 90,2% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan kedua, petugas farmasi mampu menangani tanya jawab terdapat 89,8 responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga, petugas farmasi melayani dengan cepat dan sigap terdapat 89,2% pasien menyatakan sangat puas. Pertanyaan keempat, petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep masuk terdapat 85% pasien menyatakan sangat puas. Pada dimensi ini pertanyaan yang diberikan kepada pasien mendapatkan respon sangat puas artinya pelayanan farmasi di Puskesmas Palimanan tidak berbelit-belit, pertanyaan yang disampaikan oleh pasien mampu dijawab dengan baik dan dimata pasien mampu memberikan pelayanan cepat, tanggap dan sigap.

c. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan Tabel 11 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi jaminan (*Assurance*) adalah 92,8% pasien merasa sangat puas. Pada pertanyaan pertama, tersedianya obat di instalasi farmasi terdapat 94,4% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan kedua, Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep terdapat 94,2% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga, petugas farmasi selalu ada saat jam kerja terdapat 94% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan keempat, petugas farmasi menulis etiket dengan jelas dan mampu

menumbuhkan rasa percaya pada pasien terdapat 88,6% menyatakan sangat puas.

Pada dimensi ini pertanyaan yang diberikan kepada pasien mendapatkan respon sangat puas artinya di instalasi farmasi Puskesmas Palimanan obat selalu tersedia, resep yang diberikan selalu sesuai dengan resep yang dibuat oleh dokter, petugas selalu ada saat jam kerja dan etiket yang dituliskan mudah difahami.

d. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Berdasarkan Tabel 12 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi kepedulian (*Empathy*) adalah 84% pasien merasa sangat puas. Pada pertanyaan pertama, petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan terdapat 78% responden menyatakan Puas. Pertanyaan kedua, petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial terdapat 85,2% responden menyatakan sangat puas. Pada pertanyaan ketiga, petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi obat terdapat 86,6% responden menyatakan sangat puas. Pada pertanyaan keempat, petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat terhadap 86,2% responden menyatakan sangat puas. Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan puas pada semua pertanyaan dimensi kepedulian (*Empathy*) yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan pada dimensi ini telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien, akan tetapi petugas harus meningkatkan pelayanan pada pertanyaan pertama karena mendapatkan nilai kepuasan terendah dengan persentase 78% (puas). Hal ini seringkali terjadi saat apoteker atau tenaga teknis kefarmasian merasa lelah setelah melayani banyak pasien.

e. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan Tabel 13 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap dimensi bukti fisik (*Tangibles*) adalah 84% pasien merasa sangat puas. Pada pertanyaan pertama, lingkungan yang bersih, rapih dan nyaman terdapat 84% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan kedua, tempat duduk mencukupi ruang tunggu terdapat 83,2% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan ketiga,

tersedia media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat dan alat kesehatan terdapat 84,4% responden menyatakan sangat puas. Pertanyaan keempat, tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet) terdapat 84,4% responden menyatakan sangat puas. Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas terhadap semua pertanyaan dimensi bukti fisik (Tangibles) yang berarti persepsi pasien terhadap pelayanan pada dimensi ini telah melebihi harapan yang diinginkan oleh pasien.

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan adalah sangat puas dengan persentase 86,7%.

SIMPULAN

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan (Reliability) sebesar 84,5% memberikan nilai sangat puas, dimensi daya tanggap (Responsiveness) sebesar 88,55% memberikan nilai sangat puas, dimensi jaminan (Assurance) sebesar 92,8% memberikan nilai sangat puas, dimensi kepedulian (Empathy) sebesar 84% memberikan nilai sangat puas, dimensi bukti fisik (Tangibles) sebesar 84% memberikan nilai sangat puas. Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Palimanan adalah sebesar 86,7% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

Babbie, E. 2016. *The practice of social research*. Cengage Learning.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. 2020. Statistik Daerah Kegiatan Pengolahan, Updating dan Analisis Data dan Statistik Daerah.

Ghozali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 8. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek. Keputusan

Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 tahun 2016. Jakarta. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A. dan L Berry, 2017. *Delivering Quality Service*, The Free Press A Division of Mac Millaninc, New York.

Rahmayanti, S. N dan Tri A. 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 06 N0.01

Rahmi, Aulia., 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Media Pangkalan Bun.

Rizal, M., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli– September 2013. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Rizqi, A. W. M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Santrock, J. W. 2014. *Adolescence*. 5 th New York: McGraw-Hill

Smantumkul, C. (2014). Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Antihipertensi Pada Pasien Hipertensi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Pada Tahun 2014. *Jurnal Surakarta*

- Smith, J., & Jones, L. 2018. The relationship between patient satisfaction and healthcare service quality: A study in a hospital setting. *Journal of Health Management*, 24 (3), 178-185.
- Stevani, H., Ayu NP., Syarifuddin S. 2018 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi* Vol XIV. NO. 1.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiratna Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pusaka baru Press.