

## ANALISI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERARA TAHUN 2021

**Fitri Haryati**

Universitas Qomarul Huda Badaruddin Bagu Loteng, Indonesia

Email: Fitriharyati97@gmail.com

---

### ARTIKEL INFO

Tanggal diterima:

05 Oktober 2022

Tanggal revisi:

14 Oktober 2022

Tanggal Dipublish:

25 Oktober 2022

---

**Kata Kunci:** analisis tingkat kepuasan; pasien; puskesmas terara; pelayanan kefarmasian

---

### ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan hal yang penting untuk setiap Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan faktor penentu baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas itu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi mengenai keadaan yang objektif. Sedangkan bentuk pelaksanaan penelitian ini adalah survey. Survey yang dimaksud adalah survey pendapat umum (*Public Opinion Survey*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 macam dimensi yaitu 1) *responsiveness* 99%, 2) *emphaty* 99%, 3) *realibility* 100%), 4) *assurance* 99%, 5) *Tangible* 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi yang mendominasi adalah kategori baik, maka dapat dikatakan bahwa persepsi responden tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Terara adalah baik.

**Keyword:** Analysis of the level of satisfaction; patients; Terara Health Center; pharmaceutical services

### ABSTRACT

*Patient satisfaction with pharmaceutical services is important for every Puskesmas. Patient satisfaction is a determining factor for good or bad services provided by the Puskesmas. This study aims to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Terara Health Center. This research is a descriptive research, which is a research method that is carried out to make a description of the objective situation. While the form of implementation of this research is a survey. The survey in question is a public opinion survey. The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services was based on 5 dimensions, namely 1) responsiveness 99%, 2) empathy 99%, 3) reliability 100%), 4) assurance 99%, 5) Tangible 100%. Thus, it can be concluded that of the five dominant dimensions, which are in the good category, it can be said that the respondent's perception of the level of patient satisfaction with drug services at the Terara Health Center is good.*

---

#### How to cite:

Haryati, F., (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terara Tahun 2021. *Jurnal Health Sains* 3 (10)  
<http://10.46799/jhs.v3i10.631>

#### E-ISSN:

2723-6927

#### Published by:

Ridwan Institute

## Pendahuluan

Pelayanan obat merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Oktaviani, 2021). Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Hendarki, 2020). Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota. Dengan makin kompleksnya upaya pelayanan kesehatan khususnya masalah terapi obat, telah menuntut kita untuk memberikan perhatian dan orientasi pelayanan farmasi kepada pasien

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang 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 (Hidayanti, 2017) (*pharmaceutical care*).

Ruang Lingkup Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu 1) Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian, yang dimulai dari perencanaan, permintaan, penerimaan,

penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan dan pelaporan serta pemantauan dan evaluasi (Robiyanto et al., 2019). Tujuannya adalah untuk menjamin kelangsungan ketersediaan dan keterjangkauan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang efisien, efektif dan rasional, meningkatkan kompetensi/kemampuan tenaga kefarmasian, mewujudkan sistem informasi manajemen, dan melaksanakan pengendalian mutu pelayanan, dan 2) Pelayanan farmasi klinik, pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari Pelayanan Kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien, dan mengenai pelayanan kefarmasian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa standar pelayanan KIE berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Diana et al., 2019).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Harahap, 2019). Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. kepuasan merupakan perasan

senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dari definisi kepuasan dan definisi pelanggan/pasien, jika dikombinasikan maka akan membentuk definisi kepuasan pelanggan/pasien. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Az-Zahroh, 2017). Dengan kata lain, kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

Menurut, beberapa faktor penentu kepuasan pasien dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, yaitu: (1) kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya (Jacobis, 2013). Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat, (2) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, (3) jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang

dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan), (4) empati (*emphaty*), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya, (5) bukti langsung (*tangible*), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggungjawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Pelayanan kefarmasian pada saat ini, telah berubah paradigmanya dari orientasi obat kepada pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan/tingkat kepuasan konsumen, sedangkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Yulianto, 2010).

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi mengenai keadaan yang objektif. Penelitian ini merupakan penelitian non

eksperimen. Metode penelitian deskriptif digunakan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Penelitian ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan atau analisis data, membuat kesimpulan dan laporan (Nurhayati et al., 2019). Sedangkan bentuk pelaksanaan penelitian ini adalah survey. Survey yang dimaksud adalah survey pendapat umum (*Public Opinion Survey*). Survey pendapat umum ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi mengenai pendapat umum terhadap suatu program pelayanan kesehatan yang sedang berjalan, dan yang menyangkut seluruh lapisan masyarakat (Prasetyawati & Diana, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan obyek penelitian atau objek yang diteliti. Dengan demikian populasi penelitian yakni pasien yang mengambil/menebus obat di apotek puskesmas Terara berdasarkan data dua bulan terakhir yakni bulan November dan Desember 2021. Sampel menurut (Amirin, 2011) sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Maka sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung yang melakukan pengambilan obat di Apotek Puskesmas Terara.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono & Kuantitatif, 2009). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner. Menurut (Kusumah & Dwitagama, 2010), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat di kefarmasian Puskesmas Terara dan

memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan berstruktur yang meliputi *Responsiveness*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangible*. Pada masing-masing sub kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, di mana setiap pertanyaan memiliki skor jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah nilai atau point yang tepat terhadap data yang didapatkan di lapangan dengan data yang dihasilkan setelah dilaporkan kepada peneliti (Fitrah, 2018). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Heryanto et al., 2019).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Ketika menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi *pearson product moment* pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2018). Adapun hasil dari uji validitas kuesioner tingkat kepuasan pelayanan kepada 20 responden dengan menggunakan SPSS 20.0 didapatkan hasil secara keseluruhan (15 butir pertanyaan) dalam kuesioner valid. Hasil rincian uji validitas berdasarkan indicator sebagai berikut:

1) *Responsiveness* (Ketanggapan)

**Tabel 2**  
pengujian validitas indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Tabel r Hitung	Tabel 5%	Keterangan
1	0,740	0,444	Valid
2	0,784	0,444	Valid
3	0,828	0,444	Valid
4	0,813	0,444	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada indikator *Responsiveness*, (Ketanggapan) yang memiliki 4 item

pertanyaan didapatkan hasil secara keseluruhan valid.

2) *Emphaty* (kepedulian)

**Tabel 3**  
pengujian validitas indikator *Emphaty* (kepedulian)

No	Tabel r Hitung	Tabel 5%	Keterangan
1	0,891	0,444	Valid
2	0,866	0,444	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada indikator *Emphaty* (kepedulian) yang memiliki 2 item pertanyaan

didapatkan hasil secara keseluruhan valid

3) *Relibility* (kehandalan)

**Tabel 4**  
pengujian validitas indikator *Relibility* (kehandalan)

No	Tabel r Hitung	Tabel 5%	Keterangan
1	0,747	0,444	Valid
2	0,681	0,444	Valid
3	0,725	0,444	Valid
4	0,747	0,444	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada indikator *Relibility* (kehandalan) yang memiliki 4 item pertanyaan

didapatkan hasil secara keseluruhan valid.

1) *Asurance* (Kepastian)

**Tabel 5**  
**pengujian validitas indikator *Asurance* (Kepastian)**

No	Tabel r	Tabel 5%	Keterangan
<b>Hitung</b>			
1	0,744	0,444	Valid
2	0,673	0,444	Valid
3	0,648	0,444	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas pada indikator *Asurance* (Kepastian) yang

memiliki 3 item pertanyaan didapatkan hasil secara keseluruhan valid.

4) *Tangible* (nyata)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk

reliability pada indikator *Asurance* (Kepastian) memberikan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,860 > 0,70 sehingga disimpulkan reliabel.

**Tabel 6**  
**Pengujian Reliabilitas Indikator *Tangible* (nyata)**

Cronbach's Alpha	N	N of Item	Keterangan
0,701	20	2	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk reliability pada indikator *Asurance*

(Kepastian) memberikan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,860 > 0,70 sehingga disimpulkan reliabel.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berikut hasil penelitian dan pembahasan:

Terara dengan jumlah responden 97 orang sebagai berikut:

**A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas

**Tabel 7**  
**Distribusi umur responden**

No	Rentang Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	17 - 25	25	25%
2	26 - 40	32	32%
3	41 - 50	21	21%
4	51 - 70	19	19%
Jumlah		97	97%

Berdasarkan hasil pengambilan data melalui kuesioner, diketahui responden yang paling banyak adalah dewasa dengan rentang umur 26-40 tahun sebanyak 32%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah lansia dengan umur 51-70 tahun

sebanyak 19%. Usia dapat mempengaruhi penilaian mutu kualitas pelayanan karena semakin berusia responden semakin berpengalaman dalam memberikan penilaian dan sebaliknya.

**Tabel 8**  
**Distribusi Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pria	30	30%
2	Wanita	67	69%
Jumlah		97	99%

Berdasarkan hasil penelitian dari 97 kuisisioner responden yang diperoleh, didapatkan data sebaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 30% laki-laki dan 69% perempuan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa distribusi responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi individu dalam

menyikapi suatu layanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Terara disimpulkan bahwa responden yang mengunjungi dan menebus obat di ruang kefarmasian Puskesmas Terara adalah responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak. Hal yang menyebabkan demikian karena populasi perempuan di wilayah Terara lebih banyak dibandingkan laki-laki.

**Tabel 9**  
**Distribusi Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SD – SLTP	45	46%
2	SLTA	36	37%
3	Perguruan Tinggi	16	16%
Jumlah		97	99%



Berdasarkan hasil penelitian menunjukkannya bahwa tingkat pendidikan terakhir yang paling besar adalah kelompok responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama dengan persentase sebesar 46%. Karakteristik pasien dengan tingkat pendidikan

terakhir menjadi penting karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin lebih memperhatikan pola hidup untuk menjaga kesehatan juga memanfaatkan layanan kesehatan dan memberikan nuansa pola pikir serta pola hidup tersendiri.

**Tabel 10**  
**Distribusi Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Wiraswasta	45	46%
2	PNS	13	13%
3	Pelajar	3	3%
4	Petani	4	4%
5	Ibu Rumah Tangga	32	32%
	Jumlah	97	98%

Berdasarkan hasil penelitian, sosiodemografi pekerjaan responden yang mempunyai persentase terbanyak adalah kelompok wiraswasta dengan persentase sebesar 46%. Pekerjaan seseorang mempengaruhi pola konsumsinya. Orang yang bekerja akan memperhatikan kesehatannya sehingga bila sakit akan langsung memilih fasilitas kesehatan untuk menangani penyakitnya. Pekerjaan merupakan salah satu pendukung yang

mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Berikut peneliti akan uraikan secara lebih rinci tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara.

#### **B. Dimensi Responsiveness**

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan atau pasien

dalam memberikan pelayanan dengan baik, tepat dan tanggap. Tanggap di sini dapat diartikan bagaimana

**Tabel 11**  
**Dimensi Responsiveness**

No	Dimensi Responsiveness	Jumlah	
		Jumlah Skor	Persentase (%)
1	Petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan	96	98,96%

No	Dimensi <i>Responsiveness</i>	Jumlah	
		Jumlah Skor	Presentase (%)
	pasien.		
2	Petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien.	97	100%
3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas kefarmasian dengan pasien.	96	98,96%
4	Pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.	97	100%
<b>Jumlah</b>		<b>386</b>	<b>99,48%</b>

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dapat diketahui bahwa pada dimensi *responsiveness* petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien didapatkan jumlah skor 96 dengan presentase 98,96%, petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien skor 97 dengan presentase

#### 1. Dimensi *Emphaty*

*Emphaty* (empati) menunjukkan kemampuan petugas medis menempatkan dirinya dengan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelnggannya, serta dapat

100%, terjadinya komunikasi yang baik antara petugas kefarmasian dengan pasien skor 96 dengan presentase 98,96%, dan pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus skor 97 dengan presentase 100%. Jadi total skor dan presentase dimensi *responsiveness* yaitu jumlah skor 386 dengan presentase 99,48%.

memahami kebutuhan pelanggannya. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini. pelanggan atau pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan

**Tabel 12**  
**Dimensi *Emphaty***

No	Dimensi <i>Emphaty</i>	Jumlah Skor	Presentase (%)
1	Petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	96	98,96%
2	Petugas kefarmasian memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.	97	100%
<b>Jumlah</b>		<b>193</b>	<b>99,48%</b>

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai dimensi *emphaty* (empati) dapat diketahui bahwa pada dimensi *emphaty* petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien didapatkan jumlah skor 96 dengan presentase 100%. Jadi total skor dan presentase dimensi *emphaty* yaitu

presentase 98,96% dan petugas kefarmasian memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial didapatkan jumlah skor 97 dengan jumlah skor 193 dengan presentase 99,48%.

## 2. Dimensi *Reliability*

*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif. Kehandalan di sini merupakan bentuk ciri khas karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dapat terlihat dari cara

memberikan layanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skil, penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 13

<b>Dimensi Reliability</b>			
<b>No</b>	<b>Dimensi Reliability</b>	<b>Jumlah Skor</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Pelayanan obat diterima dengan cepat.	97	100%
2	Obat tersedia dengan lengkap	97	100%
3	Petugas kefarmasia melayani dengan ramah dan tersenyum	97	100%
4	Petugas kefarmasian selalu siap membantu.	97	100%
<b>Jumlah</b>		<b>388</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 10 mengenai dimensi *reliability* (keandalan) dapat diketahui bahwa pada dimensi *reliability*, pelayanan obat diterima dengan cepat didapatkan jumlah skor 97 dengan presentase 100%, obat tersedia dengan lengkap skor 97 dengan presentase 100%, petugas kefarmasia melayani dengan ramah dan tersenyum skor 97 dengan presentase 100%, dan petugas kefarmasian selalu siap membantu skor 97 dengan presentase 100%. Jadi total skor dan presentase dimensi *reliability* yaitu

jumlah skor 388 dengan presentase 100%.

### 3. Dimensi Assurance

*Assurance* (kepastian) adalah kemampuan peetugas kesehatan untuk membangun kepercayaan pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan petugas farmasi atas obat secara tepat. Hasil dapat dilihat pada tabel 3.11 di bawah ini.

**Tabel 14**  
**Dimensi Assurance**

<b>No</b>	<b>Dimensi Assurance</b>	<b>Jumlah Skor</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Petugas pelayanan kefarmasian mempunyai pengetahuan dan	96	98,96%

No	Dimensi Assurance	Jumlah Skor	Presentase (%)
	keterampilan yang baik dalam bekerja.		
2	Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.	97	100%
3	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	97	100%
<b>Jumlah</b>		<b>290</b>	<b>99,65%</b>

Berdasarkan tabel 11 mengenai dimensi *assurance* (jaminan) dapat diketahui bahwa pada dimensi *assurance*, petugas pelayanan kefarmasian mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja jumlah skor 96 dengan presentase 98,96%, obat yang diperoleh

terjamin kualitasnya jumlah skor 97 dengan presentase 100%, dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta jumlah skor 97 dengan presentase 100%. Jadi total skor dan presentase dimensi *assurance* yaitu jumlah skor 290 dengan presentase 99,65%.

#### 4. Dimensi *Tangible*

*Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas yang bekerja, dan material yang dipasang yang menunjang pelayanan di Puskesmas. Dimensi

ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen atau pasien. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini.

**Tabel 15**  
**Dimensi *Tangible***

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Jumlah Skor	Presentase
1	Puskesmas terlihat bersih dan indah.	97	100%
2	Petugas pelayanan kefarmasian berpakaian bersih dan rapi.	97	100%
<b>Jumlah</b>		<b>194</b>	<b>100%</b>



Berdasarkan tabel 12 mengenai dimensi *tangible* (bukti langsung) dapat diketahui bahwa pada dimensi *tangible*, puskesmas terlihat bersih dan indah jumlah skor 97 dengan presentase 100% dan petugas pelayanan

kefarmasian berpakaian bersih dan rapi jumlah skor 97 dengan presentase 100%. Jadi total skor dan presentase dimensi *tangible* yaitu jumlah skor 194 dengan presentase 100%.

**Tabel 16**  
**Presentase Persepsi Responden Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara**

No	Dimensi	Jumlah Puas	Presentase (%)	Interpretasi
1	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	386	99%	Baik
2	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	193	99%	Baik
3	<i>Reliability</i> (kehandalan)	388	100%	Baik
4	<i>Assurance</i> (kepastian)	290	99%	Baik
5	<i>Tangible</i> (Nyata)	194	100%	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>1.451</b>	<b>99%</b>	<b>Baik</b>

Dari uraian tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tabel 4.15 presentase persepsi responden tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Terara dapat diketahui bahwa ada lima macam dimensi kepuasan yaitu *Responsiveness*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangible* dengan skor persepsi sebagai berikut: 1) *Responsiveness* 386 orang untuk jumlah yang puas dengan presentase 99% dan interpretasi baik, 2) *Emphaty* 193 orang untuk jumlah yang puas dengan presentase 99% dan interpretasi baik, 3) *Reliability* 388 orang untuk jumlah yang puas dengan presentase 100% dan interpretasi baik, 4)

*Assurance* 290 orang untuk jumlah yang puas dengan presentase 99% dan interpretasi baik, 5) *Tangible* 194 orang untuk jumlah yang puas dengan presentase 100% dan interpretasi baik. Total untuk jumlah responden yang puas adalah 1.451 orang dengan presentase 99%. Bila dilihat dari segi interpretasi untuk lima dimensi maka dapat diketahui *Responsiveness* (baik), *Emphaty* (baik), *Reliability* (baik), *Assurance* (baik), dan *Tangible* (baik). Dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi yang mendominasi adalah kategori baik, maka dapat dikatakan bahwa persepsi responden tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara adalah baik.

## Pembahasan

Dalam melakukan penelitian di puskesmas Terara, maka berdasarkan instrumen berupa kuesioner dengan sampel berjumlah 97 dari populasi yang berjumlah 2.949, peneliti meneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek *Responsiveness*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangible* yang merupakan dimensi dalam pelayanan kefarmasian sebagai standar pada kefarmasian di Puskesmas Terara. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik kuesioner. Ada 5 (lima) dimensi yang dipertanyakan terkait dengan tingkat kepuasan pasien yaitu *Responsiveness*, *Emphaty*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Tangible* yang mana masing-masing dimensi terdiri dari 4 (empat) pertanyaan untuk *Responsiveness*, 2 (dua) pertanyaan untuk *Emphaty*, 4 (empat) pertanyaan untuk *Reliability*, 3 (tiga) pertanyaan untuk *Assurance*, dan 2 (dua) pertanyaan untuk *Tangible* sehingga berjumlah 15 (lima belas)) pertanyaan.

Dilihat dari aspek umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden, diketahui bahwa pasien yang berumur 26-40 tahun merupakan jumlah responden terbanyak dengan jumlah 32 orang sedangkan jumlah responden terendah yakni berumur 51-70 tahun dengan jumlah 19 orang. Dari aspek jenis kelamin, responden yang terbanyak perempuan dengan jumlah 50 orang, dari aspek pendidikan responden yang terbanyak SD-SLTP dengan jumlah 45 orang sedangkan jumlah responden terendah yakni perguruan tinggi dengan jumlah 16 orang, dan dari aspek pekerjaan, responden yang terbanyak adalah wiraswasta dengan jumlah 45 orang sedangkan jumlah responden terendah yakni pelajar dengan jumlah 3 orang.

Untuk hasil analisa data pada masing-masing dimensi (indikator) adalah sebagai berikut:

### 1. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* ini diwakili oleh empat indikator yang total skornya berjumlah 386 dengan presentase 99,48% dan termasuk kategori baik. Berikut uraian untuk dimensi ini:

- a. Petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Skor dalam aspek ini berjumlah 96 dengan presentase 98,96%. Jika dilihat presentase tersebut, maka presentase ini menunjukkan kategori atau interpretasi baik karena sebagian besar responden menyatakan puas. Mereka menilai bahwa petugas kefarmasian tanggap terhadap keluhan yang dialami pasien.
- b. Petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien. Skor dalam aspek ini berjumlah 97 dengan presentase 100%. Jika dilihat presentase tersebut, maka presentase ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian masalah yang dihadapi pasien.
- c. Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas kefarmasian dengan pasien. Skor dalam aspek ini berjumlah 96 dengan presentase 98,96%. Jika dilihat presentase tersebut, maka presentase ini menunjukkan kategori atau interpretasi baik karena sebagian besar responden menyatakan puas. Mereka menilai bahwa adanya komunikasi yang baik antara petugas kefarmasian dengan pasien.
- d. Pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus. Skor untuk aspek ini berjumlah 97 dengan presentase 100% dan termasuk kategori baik. Kebanyakan responden menyatakan puas karena mereka

mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.

## 2. *Emphaty*

Pada dimensi ini diwakili oleh dua indikator yang total skornya berjumlah 193 dengan presentase 99,48 % dan termasuk kategori baik. Berikut diuraikan masing-masing pertanyaan untuk dua indikator tersebut:

- a. Petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Untuk aspek ini, skor berjumlah 96 dengan presentase 98,96%. Dalam dimensi ini responden yang dijadikan sampel menyatakan puas karena petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Mereka menilai petugas kefarmasian bahwa mereka merasa diberikan perhatian terhadap keluhannya.
- b. Petugas kefarmasian memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Dalam aspek ini skor berjumlah 97 dengan presentase 100% dengan kategori atau interpretasi baik. Responden menyatakan puas terhadap sikap petugas farmasi yang memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

## 3. *Reliability*

Dimensi *reliability* ini diwakili oleh dua indikator yang mempunyai skor 388 dengan presentase 100% dan termasuk kategori baik. Berikut diuraikan kedua indikator tersebut:

- a. Pelayanan obat diterima dengan cepat. Skor dalam aspek ini adalah 97 dengan presentase 100%. Artinya bahwa responden yang dijadikan sampel menyatakan puas dengan layanan tenaga kefarmasian karena pelayanan obat diterima dengan cepat.
- b. Obat tersedia dengan lengkap. Skor dalam aspek ini berjumlah 97 dengan presentase 100%. Responden menyatakan puas karena obat tersedia dengan lengkap.
- c. Petugas kefarmasia melayani dengan ramah dan tersenyum. Skor dalam aspek ini adalah 97 dengan presentase 100%. Artinya bahwa responden menyatakan puas dengan layanan tenaga kefarmasian karena Petugas kefarmasia melayani dengan ramah dan tersenyum.
- d. Petugas kefarmasian selalu siap membantu. Skor dalam aspek ini berjumlah 97 dengan presentase 100%. Responden menyatakan puas karena petugas kefarmasian selalu siap membantu.

## 4. *Assurance*

Dimensi ini diwakili oleh dua indikator yang total skornya berjumlah 290 dengan presentase 99,65% dan termasuk kategori baik. Berikut uraian untuk dimensi ini:

- a. Petugas pelayanan kefarmasian mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Skor untuk aspek ini

berjumlah 96 dengan presentase 98,96%. Responden menyatakan puas karena mereka menilai bahwa petugas pelayanan kefarmasian mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.

- b. Obat yang diperoleh terjamin kualitasnya. Jumlah skor untuk aspek ini adalah 97 dengan presentase 100%. Presentase tersebut menunjukkan kategori baik. Responden menyatakan puas dengan layanan petugas kefarmasian karena obat yang diperoleh terjamin kualitasnya.
- c. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Skor untuk aspek ini berjumlah 97 dengan presentase 100%. Responden menyatakan puas karena mereka menilai bahwa petugas pelayanan kefarmasian memberikan obat sesuai dengan yang diminta.

#### 5. *Tangible*

Dimensi *tangible* yang pengukurannya diwakili oleh 2 (dua) indikator mempunyai skor 194 dengan presentase 100%, dalam hal ini termasuk kategori baik. Berikut diuraikan kedua indikator tersebut:

- a. Puskesmas terlihat bersih dan indah. Skor untuk aspek kebersihan dan keindahan berjumlah 97 dengan presentase 100%. Presentase ini merupakan kategori baik dan puas, karena responden menilai bahwa puskesmas terlihat bersih dan indah.

- b. Petugas pelayanan kefarmasian berpakaian bersih dan rapi.

Skor untuk aspek tentang petugas pelayanan kefarmasian berpakaian bersih dan rapi berjumlah 97 dengan presentase 100%. Jika dilihat dari presentase ini, termasuk kategori baik karena responden menyatakan puas dan menilai bahwa petugas pelayanan kefarmasian berpakaian bersih dan rapi. Dari uraian di atas, diketahui bahwa skor tertinggi (388) dengan presentase tertinggi (100%) adalah dimensi *reliability* dan termasuk kategori baik. Sebab tenaga farmasi memberikan pelayanan dengan cepat, obat tersedia dengan lengkap, petugas melayani dengan ramah, senyum, dan selalu siap membantu. Sedangkan skor terendah (193) dengan presentase terendah (99%) adalah *emphaty* dan termasuk kategori baik karena petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Dari kelima dimensi tersebut total skor yang diperoleh sebanyak 1.451 dengan presentase 99% dan termasuk kategori baik. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di puskesmas Terara adalah baik.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Terara, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari sebanyak 97 sampel yang digunakan dalam penelitian memiliki 99-100% terhadap tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian kategori baik Tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 macam dimensi yaitu 1) *responsiveness* 99%, 2) *emphaty* 99%, 3) *realibility* 100%), 4) *assurance* 99%, 5) *Tangible* 100%. Dapat disimpulkan bahwa dari lima dimensi yang mendominasi adalah kategori baik, maka dapat dikatakan bahwa persepsi responden tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Terara adalah baik.

## BIBLIOGRAFI

- Amirin, T. M. (2011). Populasi dan sampel penelitian. *Rineka Cipta. Jakarta.* [Google Scholar](#)
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111. [Google Scholar](#)
- Diana, K., Tandah, M. R., & Basuki, M. (2019). Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek Kota Palu. *As-Syifaa Jurnal Farmasi*, 11(1), 45–54. [Google Scholar](#)
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher). [Google Scholar](#)
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. [Google Scholar](#)
- Harahap, T. H. (2019). *Peran Perawat Sebagai Perawat Rumah Sakit Dalam Penerapan Keselamatan Pasien*. [Google Scholar](#)
- Hendarki, N. (2020). *Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Tenayan Raya*. Universitas Islam Riau. [Google Scholar](#)
- Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. (2019). Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 8(3), 175–187. [Google Scholar](#)
- Hidayanti, E. (2017). *Gambaran pelaksanaan pelayanan farmasi klinik di Rumah Sakit X Tahun 2017*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. [Google Scholar](#)
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4). [Google Scholar](#)
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2010). *Mengenal penelitian tindakan kelas*. Jakarta: PT Indeks [Google Scholar](#)

- Nurhayati, N., Hamka, H., & Juharni, J. (2019). Implementasi Kebijakan Tambahan Penghasilan Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 1(2), 1–4. [Google Scholar](#)
- Oktaviani, N. (2021). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanjung Karang. *Lambung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 2(1), 1–4. [Google Scholar](#)
- Prasetyawati, D. P., & Diana, S. (2015). Persepsi Dan Sikap Tentang Kesehatan Reproduksi Pada Remaja Jalanan Di Panti Anak Jalanan Jl. Gajah Mada Kota Mojokerto. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto)*, 7(1). [Google Scholar](#)
- (2019). Keberadaan Tenaga Apoteker dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Wilayah Kota Pontianak. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 6(2), 121–128. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta. *Cet. VII*. [Google Scholar](#)
- YULIANTO, R. E. D. W. I. (2010). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kamar Obat Puskesmas Banyuwang Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Google Scholar](#)
- Robiyanto, R., Aspian, K., & Nurmainah, N.

---

**Copyright holder:**

Fitri Haryati (2022)

**First publication right:**

Jurnal Health Sains

**This article is licensed under:**

