



Original Research Paper

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS BROMO KECAMATAN MEDAN DENAI

Nurul Hidayah*, Nadroh Sitepu, Hilda Hilda, Masniah Masniah, Kartika Ulina

Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Medan

Email Corresponding:

Nurul.hidayah3607@gmail.com

Page : 27-35

Kata Kunci :

Kepuasan, SERVQUAL, Puskesmas, Pelayanan, Kefarmasian

Keywords:

Satisfaction, SERVQUAL, Public health centre, pharmaceutical, care

Published by:

Tadulako University,
Managed by Faculty of Medicine.
Email: healthytadulako@gmail.com
Phone (WA): +6285242303103
Address:
Jalan Soekarno Hatta Km. 9. City of
Palu, Central Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian sebab kepuasan pasien menjadi salah satu parameter mutu pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan. Jenis penelitian ini adalah survey deskriptif. Lokasi penelitian Di UPT Puskesmas Bromo Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini penelitian adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 86 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepuasan pelayanan yang mencakup lima dimensi yaitu bukti fisik, jaminan, kehandalan, empati, daya tanggap. Hasil penelitian menunjukkan 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 di UPT Puskesmas Bromo sudah dilaksanakan sesuai standar kefarmasian sehingga memberikan rasa puas terhadap pasien yang menerima pelayanan kefarmasian.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important part of pharmaceutical services and is one of the parameters of the quality of pharmaceutical services. The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPT Puskesmas Bromo, Medan District. This type of research is a descriptive survey. The research location is at UPT Bromo Public Health Center, Medan City. The sample in this study were 86 respondents who met the inclusion criteria. The data was collected by distributing service satisfaction questionnaires that included five dimensions, namely tangible, assurance, reliability, empathy, and responsiveness. The results showed that patient satisfaction based on tangible was 74.79% (Satisfied), assurance was 84.88% (Satisfied), reliability was 75.39% (Satisfied), empathy was 75.48% (Satisfied), and responsiveness (76.27% (Satisfied). It can be concluded that the average level of patient satisfaction is 76.74% (satisfied category) which indicates that the Pharmaceutical care at the Bromo Health Center UPT have been implemented according to pharmaceutical standards so as to provide a sense of satisfaction to patients who receive pharmaceutical care.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan melalui promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara komprehensif dan berkesinambungan¹.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin

banyaknya pesaing. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas

pelayanan yang diberikan². Salah satu upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas adalah 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 Obat². Dalam menjalankan pelayanan tersebut, diperlukan standar yang menjamin mutu pelayanan. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas bertujuan untuk: a. meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian; b. menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan c. melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety)¹. Dengan adanya standar diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberikan jaminan mutu dan kepuasan optimal dari penerima layanan.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan³. SERVQUAL merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan melalui parameter lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*)³.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya⁴. Kepuasan pasien bersifat subjektif yang dalam hal ini disebabkan pada latar belakang pasien. Setiap individu pasti memiliki karakteristik yang berbeda yang sudah ada sebelum pasien menderita penyakit tersebut dinamakan *predisposing factor*⁵. Adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terhadap nilai gap Servqual terbukti sangat

berguna untuk menilai tingkat kualitas pelayanan³.

Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Ada beberapa faktor yang menyebabkan turunnya suatu mutu pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya yaitu faktor input dan faktor pendukung seperti terbatasnya peralatan, fasilitas, dana dan SDM yang berkompeten⁶.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru pada tahun 2016 dalam kategori puas (69,93%)⁴. Hal yang sama juga diperoleh bahwa kepuasan rata-rata pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin adalah sebesar 68,03% dan termasuk dalam kategori Puas⁷. Berdasarkan data di atas, dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai, Kota Medan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotik UPT Puskesmas Bromo Kota Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2022 di Apotik UPT Puskesmas Bromo yang beralamat di jalan Rotary No.5 Kelurahan Binjai, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah Pasien di berobat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kota Medan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel

pada penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria inklusi:

- a. Pasien yang menebus obat di Apotik Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai.
- b. Pasien dewasa berusia 17-65 tahun
- c. Pasien yang bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner.
- d. Pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis.

Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin di bawah ini :

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = Tingkat Kepercayaan (0,1)

Jumlah populasi pada pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo selama satu bulan terakhir adalah 600, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah 86 responden.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan skala Likert. Kuisisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang mencakup lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, jaminan, kehandalan, kepedulian dan daya tanggap. Masing-masing pernyataan memuat lima jawaban dengan nilai: Sangat Puas (SP) bernilai 5, Puas (P) bernilai 4, cukup puas (CP) bernilai 3, tidak puas (TP) bernilai 2 dan sangat tidak puas (STP) bernilai 1.

Analisa Data

Data yang diperoleh dihitung berdasarkan skoring. Penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor maksimal.

$$skor = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Sangat Puas dengan skor 86% - 100%
- b. Puas dengan skor 71% - 85%

- c. Cukup puas dengan skor 56% - 70%
- d. Tidak puas dengan skor 41% - 55%
- e. Sangat tidak puas dengan skor < 40%

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan Etik Penelitian Politeknik kesehatan Kemenkes Medan dengan nomor: 01.0746/KEPK/POLTEKKES KEMENKES MEDAN 2022.

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh sampel sebanyak 86 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi (n=86)	Persentase (%)
1	Usia (tahun)		
	18 - 25	15	17,44%
	26 - 45	36	41,86%
2	Jenis kelamin		
	Laki-laki	22	25,58%
	Perempuan	64	74,41%
3	Pendidikan		
	SD	2	2,32%
	SMP	11	12,79%
	SMA	63	73,25%
4	Perguruan Tinggi	10	11,62%
	Pekerjaan		
	Pelajar	6	6,97%
	Wiraswasta	21	24,41%
	PNS	0	0%
5	Pegawai Swasta	6	6,97%
	Ibu rumah tangga	51	59,30%
	Lain - lain	2	2,32%

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa distribusi karakteristik responden pada penelitian ini dominan pada rentang usia 26-45 tahun sebesar 41,86%; berjenis kelamin perempuan sebesar 74,41%; dengan tingkat Pendidikan SMA sebesar 73,25%; dengan

pekerjaan Ibu rumah tangga (IRT) sebesar 59,30%.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diukur melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), Jaminan (*assurance*), kehandalan (*reability*), kepedulian (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsivness*).

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti nyata adalah salah satu aspek dimensi mutu pelayanan yang terkait dengan keadaan fisik apotek, misalnya: keterjangkauan lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu ⁸.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Pertanyaan	Skor	%	Kategori
Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi	359	83,48%	Puas
Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	344	80%	Puas
Tersedia tempat duduk yang cukup selama menunggu di ruang tunggu.	301	70%	Cukup puas
Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster tentang cara penggunaan obat atau alat kesehatan.	312	77,55%	Puas
Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet)	292	67,90%	Cukup puas
Total	1608	74,79%	puas

Berdasarkan tabel 2 dalam dimensi bukti fisik menunjukkan skor persentase terendah

adalah 70% terkait tempat duduk mencukupi diruang tunggu dan sebesar 67,90% tentang ketersediaan fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet).

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kesediaan petugas terutama *front-linestaff* memberikan pelayanan secara meyakinkan sehingga timbul rasa percaya dari pelanggan. Contoh dimensi *assurance* (jaminan) adalah ketersediaan obat di apotek dan seluruh obat yang diresepkan ditanggung oleh BPJS Kesehatan, petugas farmasi menjawab pertanyaan dan menanggapi permasalahan pasien/ keluarga pasien terkait obat yang diresepkan dengan tepat dan cepat, petugas farmasi bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugasnya, petugas farmasi bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan, petugas farmasi bersedia menuliskan aturan pakai obat dengan lengkap dan jelas ⁸.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pertanyaan	Skor	%	Kategori
Tersedianya obat di apotek farmasi	334	77,6%	Puas
Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan.	358	83,2%	Puas
Petugas selalu berada di Instalasi farmasi saat jam kerja.	348	80,9%	Puas
Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas.	345	80,2%	Puas
Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien.	342	79,5%	Puas
Total	1727	80,3%	Puas

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan skor terendah adalah 77,6% terkait tersedianya obat di apotek farmasi.

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kesediaan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pelayanan apotek, kecepatan pelayanan obat racikan (misalnya < 25 menit), kecepatan pelayanan obat non racikan (misalnya < 15 menit), ketelitian petugas apotik dalam membaca resep yang diterima, ketelitian petugas kasir dalam menangani masalah pembayaran ⁸.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pertanyaan	Skor	%	Kategori
Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik.	339	78,83%	Puas
Petugas farmasi memberikan Penjelasan terkait cara penggunaan obat	304	70,69%	Cukup Puas
Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat.	293	68,13%	Cukup Puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan bahasa yang mudah dipahami	343	79,76%	Puas
Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit.	342	79,76%	Puas
Total	1621	75,39%	Puas

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan skor terendah adalah 68,13% terkait kehandalan Petugas farmasi dalam memberikan penjelasan terkait efek samping obat dan 70,69% terkait kehandalan Petugas farmasi memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat.

Kepedulian (Empathy)

Kepedulian (*Empathy*) adalah kesediaan petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah terutama saat mendengarkan keluhan pasien/ keluarga pasien dengan seksama dan tulus tanpa membeda-bedakan status sosial pasien ⁸.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kepedulian

Pertanyaan	Skor	%	Kategori
Petugas memberikan perhatian terhadap adap keluhan pasien.	331	76,79%	Puas
Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social.	350	81,39%	Puas
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat.	342	79,53%	Puas
Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien.	323	75,11%	Puas
Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.	294	68,37%	Cukup Puas
Total	1640	76,27%	Puas

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan skor terendah 68,37% terkait kepedulian Petugas farmasi dalam memberikan saran terkait pola hidup sehat.

Daya tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan petugas memberikan pelayanan dengan baik dan cepat. Adapun contoh-contohnya adalah kesediaan petugas farmasi menerima dan menanggapi keluhan pasien/ keluarga pasien dengan baik, kesediaan petugas farmasi menerima dan memproses resep

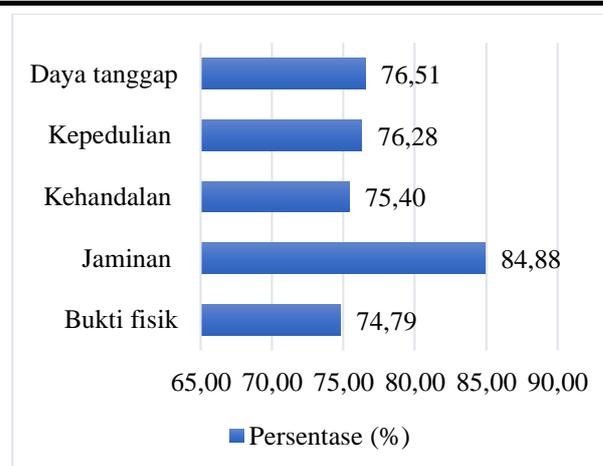
dengan cepat, kesediaan petugas farmasi memberi informasi terkait obat yang diresepkan, kesediaan petugas farmasi memberikan saran tentang obat yang diresepkan⁸.

Tabel 6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi daya tanggap

Pertanyaan	Skor	%	Kategori
Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	323	75,11%	Puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan cepat.	332	77,20%	Puas
Petugas farmasi sigap melayani pasien	335	77,90%	Puas
Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	326	75,81%	Puas
Total	1316	76,27%	Puas

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan skor terendah adalah 75,11% terkait Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk.

Berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diukur pada penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling tinggi tingkat kepuasannya (84,88%) yang diikuti dengan daya tanggap (76,51%), kepedulian (76,28%), kehandalan (75,40%) dan bukti fisik (74,79%) secara berturut turut (Gambar 1). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, jaminan, kehandalan, kepedulian, daya tanggap) terhadap pelayanan kefarmasi di Pukesmas Bromo Kecamatan Medan Denai berada dalam kategori Puas dengan nilai rata-rata sebesar 76,74%.



Gambar 1. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan suatu hal yang bersifat subyektif, yang dapat di pengaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan juga di pengaruhi oleh lingkungan⁹. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden pada penelitian ini dominan pada perempuan sebesar 74,41% dibandingkan laki-laki 25,58%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, dimana perempuan (60,63%) menunjukkan jumlah yang lebih banyak dibandingkan laki-laki (39,30%). Karakteristik usia dominan pada rentang 26-45 tahun. Hal bisa disebabkan karena pasien usia produktif cenderung lebih mamahami arti penting kesehatan untuk menunjang aktivitasnya. Faktor umur juga menentukan perilaku pasien terhadap pelayanan kesehatan baik preventif dan kuratif. Meskipun pasien yang berumur produktif sudah mengetahui arti penting kesehatan, tetapi dalam penerapan dalam kehidupan sehari-hari masih banyak yang tidak memperhatikan pola makanan sehat dan pola hidup sehat, yang di sebabkan oleh kesibukan pekerjaan, sehingga mereka rentan terhadap penyakit. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pengaruh perbedaan usia dan jenis kelamin terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. M.Djamil Padang⁹.

Berdasarkan tingkat Pendidikan, karakteristik responden paling banyak adalah SMA 73,25% dengan pekerjaan IRT sebesar 59,30%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana distribusi responden paling banyak berada pada tingkat Pendidikan SMP-SMA sebesar 57% dengan pekerjaan IRT sebesar 29,4%. Tingkat Pendidikan dan pekerjaan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien⁹. Pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu. Tingkat pendidikan seseorang akan membantunya untuk membentuk pengetahuan, sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Pasien yang memiliki pendidikan yang tinggi, mudah menerima informasi dari luar dan memiliki pemahaman tentang kepuasan dengan baik, sehingga mampu untuk memahami, mengaplikasikan, dan menganalisis informasi untuk disampaikan pada orang lain⁹.

Berdasarkan tabel 2 dalam dimensi bukti fisik menunjukkan skor persentase terendah adalah 70% terkait tempat duduk mencukupi diruang tunggu dan sebesar 67,90% tentang ketersediaan fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, toilet). Tingkat kepuasan pasien yang berada pada kategori cukup puas sehingga diperlukan peningkatan sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan selama pasien menunggu pelayanan resep. Secara umum tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik berada pada kategori puas sebesar 74,79%. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Semaja Samarinda yang menunjukkan nilai kepuasan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu dapat dikatakan puas dengan persentase 77% dan 80%. Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu merupakan salah satu faktor kepuasan responden dan merupakan dimensi yang sangat penting karena lingkungan ruang tunggu yang nyaman dan bersih dapat

membantu proses penyembuhan pasien¹⁰. Tersedianya brosur, poster, leaflet dapat digunakan sebagai informasi obat/kesehatan bagi pasien dalam memahami penyakit yang diderita serta informasi pengobatan yang tidak tersampaikan oleh petugas kesehatan, sehingga dapat membantu menambah pengetahuan pasien terhadap obat yang diterima untuk penyakit yang dideritanya. Di samping itu, media informasi ini diharapkan mampu untuk mengisi waktu dalam menunggu pelayanan kefarmasian dengan memberikan edukasi terkait obat dan penyakit pasien.

Berdasarkan tabel 3 dalam dimensi jaminan menunjukkan skor terendah adalah 77,6% terkait tersedianya obat di apotek farmasi, hal ini dikarenakan terdapat beberapa obat yang tidak tersedia sehingga mengharuskan pasien memperoleh obat dari luar. Kelengkapan obat dan alat kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena dalam menjalankan aktivitas pelayanan kesehatan salah satu sumber daya yang sangat penting adalah persediaan obat-obatan. Persediaan obat-obatan harus disesuaikan dengan besarnya kebutuhan pengobatan. Karena persediaan obat-obatan yang tidak lancar akan menghambat pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena obat tidak tersedia pada saat dibutuhkan, sehingga pelayanan kefarmasian tidak berjalan dengan baik dan mengganggu proses pengobatan¹⁰.

Berdasarkan tabel 4 dalam dimensi kehandalan menunjukkan skor terendah adalah 68,13% yaitu pada pernyataan Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat dan sebesar 70,69% tentang Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dimana penyampaian informasi mengenai dosis obat di Puskesmas Sempaja Samarinda 100% dilakukan. Penyampaian informasi yang dilakukan mencakup cara penggunaan obat

99,6%; efek samping obat 55,6%; keamanan dalam penggunaan obat 97,8%; interaksi dalam penggunaan obat 48,9%. Penyampaian konseling obat 73% dan pelaksanaan verifikasi 63% telah dilakukan. Kepuasan responden berdasarkan dimensi *reliability* dapat dikatakan puas karena hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di Apotek Puskesmas Sempaja terhadap penyampaian informasi obat dilakukan dengan baik kecuali penyampaian efek samping obat dan interaksi dalam penggunaan obat masih kurang optimal¹⁰.

Berdasarkan tabel 5 dalam dimensi kepedulian diperoleh skor terendah sebesar 68,37% (cukup puas) terkait dengan Petugas farmasi dalam memberikan saran pola hidup sehat. Secara keseluruhan, dimensi kepedulian petugas kefarmasian terhadap keluhan pasien berada dalam kategori puas sebesar 76,28%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Pekauman Banjarmasin yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada aspek kepedulian atau empati adalah sebesar 73,29% (kategori puas) (4). Hal tersebut dirasa pasien cukup puas dikarenakan pasien tidak mendapatkan saran terkait pola hidup sehat. Emphati merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik.

Berdasarkan tabel 6 dalam dimensi daya tanggap menunjukkan skor terendah adalah 75,11% terkait Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya terbatasnya jumlah tenaga kefarmasian serta tingginya jumlah pasien yang harus dilayani. Hal ini mengakibatkan beberapa resep baru yang masuk tidak terlayani secara cepat.

Komponen daya tanggap petugas memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja

puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah factor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien³.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai sebesar 76,74% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien sudah merasakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kota Medan, UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai dan Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Medan, yang telah memberikan izin dan memfasilitasi dalam mendukung penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Menteri Kesehatan R. *PMK No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.*; 2016.
2. Nurhaida S, Sudirman S. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *Heal Tadulako J (Jurnal Kesehat Tadulako)*. 2015;1(2):15-22. doi:10.22487/HTJ.V1I2.10
3. Menteri Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26.*; 2020:1-171. doi:10.1088/1751-8113/44/8/085201
4. Anjayati S. Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nurs Care Heal*

- Technol J.* 2021;1(1):31-38.
doi:10.56742/nchat.v1i1.7
5. Stevani H, Putri AN, Side S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farm.* 2018;14(1):1. doi:10.32382/mf.v14i1.70
 6. Setiawan. YA KA. Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Pdca. *Farmaka.* 2018;16(3):244-253.
 7. Arifin A, Tenri Sanna Ilma AS, Administrasi dan Kebijakan Kesehatan D, Kesehatan Masyarakat F. Analisis mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek input rumah sakit di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar. *J MKMI.* 2011;7(1):141-149.
 8. Prihandiwati E, Muhajir M, Alfian R, Feteriyani R. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *J Curr Pharm Sci.* 2018;1(2):63-68.
 9. Prayitno L, Suharmiati S. Kajian Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Bul Penelit Sist Kesehat.* 2018;21(1):22-31. doi:10.22435/hsr.v21i1.91
 10. Juwita DA, Helmi A, Jaka P. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD DR. M. Djamil Padang. *J Farm Higea.* 2019;11(1):32-40.
 11. Khabbah M, Ayu WD, Annisa N, Rusli R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sempaja Samarinda. In: *Proceeding of 5th Mulawarman Pharmaceutical Conferences.* ; 2017:165-172. doi:10.25026/mpc.v5i1.233