

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI ERA PANDEMI COVID-19 TENTANG PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KERJO KARANGANYAR JAWA TENGAH

Nur Atikah\*, Pramita Yuli Pratiwi, Tiffany Aisya Febriani

Jurusan Farmasi, Politeknik Kesehatan Surakarta, Surakarta, Indonesia

\*e-mail koresponden: [ika.nuratikah01@gmail.com](mailto:ika.nuratikah01@gmail.com)

Diterima: 10 April 2023

Disetujui: 13 Juni 2023

Dipublikasikan: 26 Juni 2023

### Abstrak

Wabah Covid-19 telah membawa perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kefarmasian di Indonesia, mengakibatkan meningkatnya permintaan akan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Banyak inisiatif respon telah dilakukan untuk memenuhi harapan ini dan memberikan layanan kesehatan yang memuaskan kepada pasien. Untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di masa pandemi, dilakukan penelitian di Puskesmas Kerjo di Karanganyar, Jawa Tengah, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih 103 partisipan. Informasi tersebut dikumpulkan melalui survei yang telah menjalani uji *Pearson product moment* untuk menilai validitasnya ( $p < 0,05$ ). Selain itu, reliabilitas kuesioner dievaluasi menggunakan uji Cronbach's Alpha (0,941). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berusia 17-25 tahun (38,8%), berjenis kelamin perempuan (76,7%), tingkat pendidikan SMA/SMK/MA (54,4%), dan bekerja sebagai petani (41,7%). Temuan mengungkapkan bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan kesehatan di semua dimensi, dengan persentase kepuasan tertinggi dalam dimensi *emphaty* (85%), diikuti oleh *reliability* (84%), *assurance* dan *responsiveness* (82%), dan *tangible* (81%). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinilai "sangat puas", dengan rata-rata 82,2%.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

### Abstract

*Covid-19 has brought significant changes to pharmaceutical services in Indonesia, resulting in an increased demand for high-quality healthcare facilities. In response, numerous initiatives have been undertaken to meet these expectations and provide patients with satisfactory healthcare services. To assess patient satisfaction with pharmaceutical services during the pandemic, a study was conducted at Puskesmas Kerjo in Karanganyar, Central Java. The study used SERVQUAL's five dimensions (Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy). The study utilized a quantitative method with a descriptive approach and employed a purposive sampling technique to choose 103 participants. The information was gathered through a survey that underwent a Pearson product moment test to assess its validity ( $p < 0,05$ ). Additionally, questionnaire reliability was evaluated using Cronbach's Alpha test (0,941). The results describe that the majority of patients were aged 17-25 years (38.8%), female (76,7%), education level was SMA/SMK/MA (54,4%), and worked as a farmer (41,7%). The findings revealed that patients were highly satisfied with the healthcare services across all dimensions, with the highest satisfaction percentage in the empathy dimension (85%), followed by reliability (84%), assurance and responsiveness (82%), and tangible (81%). Patient satisfaction was "very satisfied", with an average of 82.2%.*

**Keywords:** Patient satisfaction, Pharmaceutical services, Puskesmas

## PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia dan dunia pada tahun 2019 hingga sekarang dihadapkan pada wabah Corona virus (*novel coronavirus* atau nCoV), atau yang dikenal sebagai *Covid-19*. Bulan April tahun 2020 menjadi awal penetapan bencana nasional yang telah menyebar di seluruh Indonesia, menurut data terbaru pada 3 Mei 2023 dari Satgas Covid-19 nasional, terdapat sebanyak 6.779.631 kasus positif yang terdeteksi dan 161.352 orang dilaporkan meninggal akibat virus tersebut<sup>1</sup>. Hal ini menyebabkan meningkatnya desakan masyarakat mengenai mutu dan jangkauan fasilitas kesehatan yang lebih baik, sehingga usaha-usaha dan berbagai program telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan mereka agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien<sup>2</sup>. Maimunah et al menjelaskan bahwa di Puskesmas Dinoyo Malang, tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kefarmasian pada dimensi *reability* menunjukkan tidak puas karena minimnya penjelasan terkait cara meminum obat, kurang dijelaskan mengenai cara menyimpan obat, dosis obat, dan sulitnya dipahami bahasa petugas dalam penjelasan obat<sup>3</sup>.

Terdapat beberapa fasilitas kesehatan yang tersedia untuk masyarakat, seperti rumah sakit, klinik, Puskesmas, dan apotek. Fungsi Puskesmas adalah sebagai bagian dari Dinas Kesehatan Wilayah Kabupaten/Kota untuk membangun kesehatan di suatu wilayah kerja guna meningkatkan kesehatan masyarakat. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, Puskesmas harus mendapatkan dukungan pelayanan kefarmasian yang berkualitas sesuai dengan Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas<sup>3</sup>. Gustina et al dalam penelitiannya membuktikan bahwa responden merasa tidak puas pada petugas yang memberikan pelayanan kesehatan. Alasan ketidakpuasan tersebut adalah karena kurangnya ketepatan waktu petugas dalam membantu serta melayani pasien. Hasil temuan tersebut memiliki nilai penting sebagai evaluasi bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kepuasan pasien<sup>4</sup>. Ketika Covid-19 belum muncul dan menyebar, fokus pelayanan kefarmasian di Puskesmas adalah empat pilar dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, yakni upaya untuk mempromosikan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Pengelolaan kefarmasian dan pelayanan farmasi klinik juga berjalan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas<sup>5</sup>.

Saat pandemi dimulai, penanggulangan penyakit infeksi *emerging* (PIE) Covid-19 diutamakan pada rumah sakit. Namun, seiring meningkatnya kasus Covid-19 secara berkelanjutan, jumlah rumah sakit rujukan Covid-19 terus bertambah bahkan hingga dibangun rumah sakit darurat<sup>6</sup>. Puskesmas memainkan peran utama dalam memutuskan mata rantai penyebaran COVID-19 karena lokasinya yang tersebar di

setiap kecamatan dan pendekatan wilayah yang dimilikinya. Pada masa pandemi ini, Puskesmas diharapkan dapat melakukan tindakan pencegahan dan pengendalian penyebaran infeksi yang beragam. Sehingga, manajemen dalam kefarmasian, pelayanan farmasi klinik, bahkan seluruh aspek teknis dalam upaya kesehatan masyarakat dan perorangan di Puskesmas berubah menyesuaikan dengan teknis dalam pencegahan dan pengendalian infeksi Covid-19<sup>6</sup>. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di era pandemi *Covid-19* tentang pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kerjo Karanganyar Jawa Tengah.

## METODE PENELITIAN

Evaluasi layanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kerjo dengan menilai tingkat kepuasan pasien dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, tanpa membandingkannya atau mengaitkannya dengan variabel lain. Pengambilan data dilakukan pada periode 14 Februari hingga 26 Februari 2022 di Puskesmas Kecamatan Kerjo. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari semua pasien yang datang ke Puskesmas Kecamatan Kerjo pada bulan Februari 2022, dengan rata-rata jumlah kunjungan pada bulan Desember 2021 sebanyak 1260 pasien. Sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin dan dipilih 103 orang sebagai responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

### Instrumen

Alat yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan suatu kuesioner yang telah dimodifikasi dari penelitian Inayah dan Nataza<sup>4,7</sup>. Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan uji *Pearson product moment* dan *Chronbach's alpha*. Bila hasil signifikansi pada *Pearson product moment*  $p < 0,05$ , maka kuesioner dinyatakan valid, dan bila *chronbach's alpha*  $> 0,6$  maka kuesioner dinyatakan reliabel<sup>8</sup>.

### Prosedur

Langkah pertama dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu melakukan desain kuesioner dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan. Kuesioner di uji validitas dan uji reliabilitas sehingga dihasilkan 32 dari 34 soal valid ( $p < 0,05$ ) dan reliabel (*Chronbach's alpha* 0,941). Dilanjutkan dengan memberikan penjelasan kepada responden mengenai tujuan penelitian. Responden mengisi *informed consent* bila menyetujui untuk mengikuti penelitian, kemudian responden dapat mengisi kuesioner. Data yang telah diperoleh dianalisis tingkat kepuasan di setiap dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan rata-rata kepuasan. Analisis dilakukan menggunakan

perhitungan persentase pada karakteristik responden, lalu skoring kepuasan, dan kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan. Analisis dilanjutkan dengan memberikan *range* skala tingkat kepuasan, lalu dihitung rata-rata persentase kepuasan dari seluruh responden di seluruh dimensi penilaian.

### Analisis Data

Analisis univariat digunakan pada penelitian ini dengan menghitung persentase dari setiap variabel. Kuesioner akan diolah menggunakan skoring pada tingkat kepuasan, yaitu skor 1 – 5 untuk sangat tidak puas sampai sangat puas. Kemudian dilanjutkan dengan perhitungan tingkat kepuasan dengan persamaan 1.

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah total skor}} \times 100\% \dots (1)$$

Hasil dari perhitungan pada rumus tersebut, kemudian dicocokkan dengan skala tingkat kepuasan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien<sup>9</sup>**

No.	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1	Sangat puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup puas	41% - 60%
4	Tidak puas	21% - 40%
5	Sangat tidak puas	0% - 20%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 103 pasien yang menjadi responden menunjukkan karakteristik yang paling banyak berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Kerjo berada dalam rentang usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 40 pasien (38,8%) (Tabel 2). Usia responden dapat memberikan pengaruh pada hasil penilaian kualitas layanan karena dengan bertambahnya usia, maka pengalaman juga semakin bertambah ketika melakukan penilaian<sup>7</sup>. Usia dalam hal pelayanan kesehatan dasar, Budiman dalam Muzer menyatakan bahwa pola pikir seseorang (*mindset*) dipengaruhi oleh usia, orang yang lebih muda cenderung lebih kritis daripada orang yang berusia lebih tua, dan juga orang yang telah berumur cenderung lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan tentang kesehatannya sehingga mereka dapat memahaminya dengan lebih mudah<sup>11</sup>.

Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin, didapatkan sebanyak 79 pasien dengan jenis kelamin perempuan (76,7%) dan 24 pasien laki-laki (23,3%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Kerjo adalah perempuan. Menurut Rahmayanti dalam Rizki, wanita lebih rentan terkena penyakit dan membutuhkan perawatan kesehatan yang lebih cepat ketika mengalami masalah kesehatan dibandingkan

dengan laki-laki. dan membutuhkan bantuan kesehatan lebih cepat ketika mengalami masalah kesehatan jika dibandingkan dengan laki-laki<sup>12</sup>.

**Tabel 2. Distribusi karakteristik responden**

Keterangan	N (jumlah sampel)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
17 – 25 tahun	40	38,8
26 – 35 tahun	32	31,1
36 – 45 tahun	19	18,4
46 – 55 tahun	5	4,9
56 – 65 tahun	7	6,8
Total	103	100
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	24	23,3
Perempuan	79	76,7
Total	103	100
<b>Pendidikan terakhir</b>		
SD	25	24,3
SMP	18	17,5
SMA/SMK/MA	56	54,4
Diploma	1	0,9
S1	2	2,0
S2/S3	1	0,9
Total	103	100
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	43	41,7
Buruh	12	11,6
Wiraswasta	4	3,9
PNS	5	4,9
TNI/POLRI	0	0,0
Ibu rumah tangga	28	27,2
Pelajar/mahasiswa	9	8,7
Lain-lain	2	2,0
Total	103	100

Mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Kerjo memiliki tingkat pendidikan menengah atas (SMA/SMK/MA) dengan jumlah 56 pasien (54,4%). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Isabella (2020) yang juga menunjukkan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat<sup>13</sup>. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pasien yang paling banyak mengunjungi Puskesmas Kecamatan Kerjo adalah petani dengan jumlah 43 pasien (41,7%). Penelitian ini konsisten dengan data demografi Badan Pusat Statistik Kecamatan Kerjo pada tahun 2019 yang menunjukkan penduduk dominan bekerja sebagai petani yaitu 24.070<sup>14</sup>. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Yuliani menunjukkan hasil yang berbeda, dengan persentase tertinggi dari pekerjaan lain seperti ibu rumah tangga, mahasiswa, tenaga honorer, tukang ojek, dan buruh bangunan (73,0%), diikuti oleh pekerjaan PNS (12,0%), wiraswasta (22,0%), dan petani (6,0%)<sup>15</sup>.

**Tabel 3. Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangible***

Dimensi <i>Tangible</i>	Jumlah Skor
Ruang tunggu bagian pelayanan Farmasi cukup luas, bersih dan nyaman	421
Alur Pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas	422
Tersedia fasilitas ruang tunggu yang baik (seperti TV, AC, majalah dll)	410
Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	415
Papan nama pelayanan farmasi dapat dengan mudah terlihat	411
Petugas menggunakan identitas yang jelas ( <i>Id Card</i> atau jas)	420
Tersedia informasi obat/kesehatan (brosur, leflet, poster, dll) di ruang tunggu	411
Tersedia <i>hand sanitizer</i> pada loket dan ruang pelayanan kefarmasian	421
Terdapat ruang tunggu dengan kursi yang diatur dengan jarak aman antar pasien (1-2 meter)	423
<b>Total Skor</b>	<b>3754</b>
Rata-rata skor seluruh responden pada dimensi <i>tangible</i>	81%
Kategori tingkat kepuasan	Sangat puas

Hasil data evaluasi dimensi *tangible* pada Tabel 3 menunjukkan rata-rata persentase kepuasan pasien adalah 81%. Hasil ini dapat disebabkan oleh fasilitas di Puskesmas Kecamatan Kerjo yang sudah memadai namun belum lengkap seperti AC dan majalah belum tersedia pada ruang tunggu. Seperti yang diketahui, walaupun dimensi *tangible* memiliki skor rata-rata yang lebih rendah daripada dimensi lainnya, namun mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima terutama dalam hal bukti langsung seperti penggunaan seragam dan *nametag* oleh petugas farmasi dan seluruh karyawan Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Kecamatan Kerjo. Hal ini membuat pasien dapat dengan mudah membedakan antara karyawan dengan pengunjung lainnya. Terdapat *standing banner* tentang alur pelayanan obat rawat jalan didekat pintu masuk Puskesmas Kecamatan Kerjo dan setiap setelah melakukan pemeriksaan, petugas selalu memberikan arahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya sehingga pasien tidak kebingungan. Setiap ruang pemeriksaan dan ruang

pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kerjo sudah tersedia *hand sanitizer*.

Mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap dimensi *tangible* karena fasilitas pelayanan dan ruang tunggu di Puskesmas Kecamatan Kerjo terbilang baik dan memadai. Sejak pandemi COVID-19, Puskesmas telah menerapkan pedoman teknis pelayanan selama pandemi, termasuk jarak aman antara tempat duduk pasien yang telah diatur dengan baik (1-2 meter) dan pembatas tembus cahaya dan tak berwarna yang menjadi sekat petugas dengan pasien<sup>6</sup>. Petugas farmasi dan kesehatan lainnya mengenakan peralatan pelindung diri (APD) seperti *gown*, masker, sarung tangan, *nursecap*, dan sepatu. Selama pandemi, Puskesmas Kecamatan Kerjo juga memisahkan ruang skrining dan poli, serta mewajibkan semua pasien untuk menjalani skrining sebelum masuk ke dalam Puskesmas, termasuk mencuci tangan, memeriksa tinggi badan, suhu tubuh, berat badan, tekanan darah, serta menjaga jarak dengan *physical distancing*.

**Tabel 4. Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien pada Dimensi *Reliability***

Dimensi <i>Reliability</i>	Total Skor
Jam buka Pelayanan Farmasi Puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal	425
Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	422
Pelayanan yang diberikan petugas mudah dan cepat	435
Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	433
Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker	435
<b>Total Skor</b>	<b>2150</b>
Rata-rata skor seluruh responden pada dimensi <i>reliability</i>	84%
Kategori tingkat kepuasan	Sangat Puas

Persentase kedua tertinggi dari hasil evaluasi dimensi reliabilitas adalah 84% (Tabel 4). Hal ini disebabkan karena layanan yang diberikan kepada pasien mudah dipahami dan cepat, serta petugas farmasi memberikan penjelasan yang lengkap terkait obat yang diberikan. Penjelasan tersebut mencakup cara penggunaan obat, efek samping, aktivitas yang

perlu dihindari, serta makanan dan minuman yang sebaiknya dihindari saat periode meminum obat. Penelitian ini menunjukkan rata-rata kepuasan yang termasuk dalam kategori sangat puas, dengan angka yang sama dengan penelitian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yaitu 88%<sup>16</sup>.

**Tabel 5. Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien pada Dimensi Assurance dan Responsiveness**

Dimensi	Total Skor
<i>Responsiveness</i>	
Jam buka Pelayanan Farmasi Puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal	427
Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	432
Pelayanan yang diberikan petugas mudah dan cepat	424
Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	428
Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker	425
Jam buka Pelayanan Farmasi Puskesmas dilaksanakan sesuai jadwal	405
Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	418
<b>Total Skor</b>	<b>2959</b>
Rata-rata skor seluruh responden pada dimensi <i>responsiveness</i>	82%
Kategori tingkat kepuasan	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	
Petugas farmasi mencocokkan nomor antrian dengan identitas pasien	418
Petugas farmasi meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.	423
Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar dan teliti.	436
Petugas farmasi memberikan obat dalam kondisi baik	431
Tercantum tanggal kadaluarsa ( <i>expired date</i> ) pada etiket obat	416
<b>Total Skor</b>	<b>2124</b>
Rata-rata skor seluruh responden pada dimensi <i>Assurance</i>	82%
Kategori tingkat kepuasan	Sangat Puas

Tabel 5 menggambarkan bahwa responden merasa sangat puas dengan dimensi assurance dan responsiveness dengan nilai rata-rata sebesar 82%. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan dan keterampilan petugas kefarmasian Puskesmas Kecamatan Kerjo yang baik ketika memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien, dengan pengetahuan kefarmasian yang komprehensif, petugas dapat memberikan komunikasi, informasi dan edukasi dengan percaya diri dan

menjawab pertanyaan serta memberikan solusi terbaik kepada pasien, sehingga pasien merasa yakin dan percaya terhadap petugas. Faktor ini berkontribusi pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas tersebut<sup>13</sup>. Hasil pada penelitian ini mendapatkan rata-rata lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Yuliani, yang mendapatkan hasil rata-rata 86% untuk dimensi *assurance* dan 85% untuk dimensi *responsiveness*<sup>15</sup>.

**Tabel 6. Hasil Data Evaluasi Kepuasan Pasien pada Dimensi Emphaty**

Dimensi <i>Emphaty</i>	Total Skor
Petugas farmasi mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien	438
Pelayanan petugas farmasi ramah dan sopan	440
Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	433
Petugas farmasi memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	429
Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti	429
Petugas farmasi mengucapkan semoga lekas sembuh atau menanggapi ucapan terimakasih dari pasien pada akhir pelayanan	456
<b>Total Skor</b>	<b>2625</b>
Rata-rata skor seluruh responden pada dimensi <i>Emphaty</i>	85%
Kategori tingkat kepuasan	Sangat Puas

Hasil data evaluasi dimensi *emphaty* menunjukkan persentase tertinggi yaitu 85% (Tabel 6). Hasil tersebut dapat dikarenakan petugas kefarmasian maupun petugas kesehatan lainnya di Puskesmas Kecamatan Kerjo senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal dengan mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi, petugas tidak membedakan status sosial, usia, jenis kelamin, pekerjaan, maupun

pasien BPJS ataupun pasien umum. Petugas selalu berkomunikasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pasien, serta pada akhir pelayanan, mereka selalu memberikan ucapan "semoga lekas sembuh" atau menjawab ucapan terima kasih dari pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuliani yang juga menunjukkan hasil sebesar 85% untuk dimensi empati<sup>15</sup>. Namun, hasil penelitian ini kontradiksi

dengan penelitian Prihandiwati et al yang menunjukkan nilai kepuasan kategori *emphaty* sebesar 73,29%, walaupun begitu, tidak ada pasien yang memilih tidak puas<sup>17</sup>.

Hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Kerjo dari lima dimensi sebanyak 82,8% dengan keterangan sangat puas. Nilai tertinggi terletak pada dimensi *emphaty* yaitu 85%

diikuti dengan dimensi *reliability* dengan persentase 84%, dimensi *assurance* dan *responsiveness* sebanyak 82%, dan dimensi *tangible* sebanyak 81%. Kontradiksi dengan hasil penelitian di Puskesmas Tuminting Manado yang dilakukan oleh Gaghana, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan mendapatkan hasil tertinggi pada dimensi *assurance* yaitu 77,4%<sup>18</sup>.

**Tabel 7. Hasil data distribusi berdasarkan kategori tingkat kepuasan**

Tingkat Kepuasan	N (Jumlah sampel)	Persentase (%)
Sangat Puas	54	52
Puas	47	46
Cukup Puas	2	2
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Jumlah	103	100

Hasil penelitian tingkat kepuasan berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa sejumlah 54 pasien (52%) merasa sangat puas, 47 pasien (46%) merasa puas, dan 2 pasien (2%) merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Kecamatan Kerjo. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah merasa sangat puas dan memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Kerjo. Dilihat dari hasil data penelitian yang telah didapat, Puskesmas Kecamatan Kerjo sudah memberikan pelayanan yang baik.

Terdapat dua responden dalam penelitian ini yang mengungkapkan cukup puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Fakta ini dapat dijadikan pedoman oleh Puskesmas Kecamatan Kerjo untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memenuhi harapan maksimal pasien. Hal ini seiring dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prihandiwati yang menunjukkan bahwa dari 372 pasien yang diambil sebagai sampel, sebanyak 333 pasien merasa puas, 35 pasien merasa sangat puas, dan hanya 4 pasien yang merasa tidak puas<sup>17</sup>. Berdasarkan hasil tersebut, menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa terlayani dengan baik dalam pelayanan kefarmasian, namun masih ada sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas. Hal ini memperlihatkan bahwa sebagian responden masih mengharapkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari petugas kesehatan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berusia 17-25 tahun (38,8%), berjenis kelamin perempuan (76,7%), tingkat pendidikan SMA/SMK/MA (54,4%), dan bekerja sebagai petani (41,7%). Hasil tingkat kepuasan pasien dari semua dimensi menunjukkan bahwa persentase tertinggi adalah dimensi *emphaty* (85,0%), diikuti oleh *reliability* (84,0%), *assurance* dan *responsiveness* (82,0%), dan *tangible* (81,0%). Tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori sangat puas dengan rata-rata 82,2%. Penelitian selanjutnya

diharapkan dapat dilakukan dengan desain *one group pretest-posttest design* pada dimensi *tangible* dengan memperbaiki alur penataan jalur antrian dan loket, kemudian menyiapkan leaflet/brosur edukasi farmasi/obat-obatan dan memberikan penyuluhan kepada pasien, sehingga dapat diukur kepuasan sebelum dan setelahnya,

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Surakarta atas dukungan dan semangatnya dalam mendorong publikasi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Giusman, R., Nurwahyuni, A. 2021. Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X pada Masa Pandemi Covid-19 melalui Segmenting, Targeting dan Positioning. *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*, 7(1), 72-77. DOI: <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.599>
- Salsabillah, M.I. 2021. Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi. *Karya Tulis Ilmiah*, Politeknik Harapan Bersama, Tegal.
- Maimunah, S., Utami, F.E., Dianti, M.R., Inayatillah, F.R. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(1), 17-23. DOI: <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Hasnur, G., Gustina, H., Asnawi, A., Basri, A., Vera, N. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh Tahun 2022. Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat UPNVJ 2022: UPN Veteran Jakarta.
- Kemenkes RI. 2019. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
6. Kemenkes RI. 2020. Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
  7. Nur Inayah, A. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok 1. *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
  8. Ramadhani, N.E. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta. *Skripsi*, Universitas Sanatha Dharma, Yogyakarta.
  9. Azwar, S. 2012. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
  10. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
  11. Achamat, M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Tesis*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
  12. 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; 2020.
  13. Isabella, N.A. 2020. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kefarmasian di Klinik Az-Zahra Lebaksiu. *Karya Tulis Ilmiah*, Politeknik Harapan Bersama Tegal, Tegal.
  14. BPS Kabupaten Karanganyar, <https://karanganyarkab.bps.go.id/indicator/6/94/1/penduduk-umur-15-tahun-ke-atas-yang-bekerja-menurut-status-pekerjaan-utama-dan-jenis-kelamin.html> (diakses pada 4 April 2023)
  15. Yuliani, N.N., Rae, A., Hilaria, M., Takubessi, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018. *J Inov Kebijak*, 5(1), 41-52. DOI: <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>
  16. Mahendro, U.J., Ningsih, D., Handayani, S.R. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *J Islam Pharm*, 7(2), 86-93. DOI: <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
  17. Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *J Curr Pharm Sci*, 1(2), 63-68.
  18. Gaghana, V., Siagian, I., Palandeng, H. 2014. Tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *J Kedokt Komunitas dan Trop*, 2(1), 22-26.