

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS KEDUNGKANDANG KOTA MALANG**

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT THE KEDUNGKANDANG PUBLIC HEALTH CENTER, MALANG
CITY**

Ilham Firdhaus, Widji Siti Lestari, S.K.M, MM.

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas ini diperlukan komitmen dan kerja sama semua pemangku kepentingan terkait. hal tersebut akan menjadikan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. Sampel penelitian diambil secara *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi empati 68,66%, dimensi kehandalan 67,66%, dimensi penampilan 67,32%, dimensi jaminan 64,66% dan terakhir yaitu dimensi ketanggapan 63,66%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 66,39%. **Kata Kunci** : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

Pharmaceutical Services in puskesmas is required commitment and cooperation of all relevant stakeholders. it will make pharmaceutical services in puskesmas more optimal and can be felt the benefits by patients and the community that can eventually improve the image of puskesmas and patient or community satisfaction. Satisfaction becomes an important part of health care because patient satisfaction can not be separated from the quality of health services. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in Puskesmas Kedungkandang Malang. This study uses descriptive method that is research that aims to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical services that are analyzed using questionnaires. The population in this study is all outpatients who receive drug services at the Kedungkandang Health Center in Malang. Research samples are taken on a *non probability sampling* basis with *accidental sampling* techniques that are sampling research by taking cases or respondents who happen to exist or are available. The results of the study on patient satisfaction level at Puskesmas Kedungkandang Malang showed that the category of the largest satisfaction level is in the empathy dimension of 68.66%, the reliability dimension of 67.66%, the dimension of appearance of 67.32%, the dimension of the guarantee of 64.66% and the last dimension of 63.66% response. The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services in puskesmas Kedungkandang Malang based on 5 dimensions of service quality is satisfied with a percentage of 66.39%. **Key Words** : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah segala kegiatan yang memelihara dan meningkatkan kesehatan, dengan tujuan tercapainya kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh, menyeluruh dan berkelanjutan yang mengintegrasikan pelayanan medis, promosi kesehatan (promosi), pencegahan penyakit (prevention), penyembuhan penyakit dan rehabilitasi kesehatan (rehabilitasi). Konsep kesatuan pelayanan kesehatan menjadi pedoman dan pedoman bagi seluruh instansi pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas (Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016).

Pelayanan obat adalah kegiatan komprehensif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan memecahkan masalah obat dan masalah kesehatan. Kebutuhan pasien dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian harus berkembang dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (drug

oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi kefarmasian (medicine care) (Permenkes RI Nomor) 74, 2016).

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pekerjaan kesehatan dan berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan Puskesmas harus mendukung tiga fungsi utama Puskesmas yaitu sebagai pusat pemajuan pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan dasar termasuk pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016).

Sejauh ini, dalam kebijakan dasar Puskesmas yang ada, pelaksanaan dan pelaksanaan pekerjaan sanitasi bervariasi dari satu daerah ke daerah lain, tetapi secara keseluruhan belum

menunjukkan hasil yang terbaik. (Permenkes RI Nomor 74, 2016)

Pelayanan kesehatan Puskesmas membutuhkan komitmen dan kerjasama dari seluruh pemangku kepentingan terkait. Hal ini akan membuat pelayanan kefarmasian Puskesmas lebih optimal, dan pasien serta masyarakat dapat merasakan manfaat yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra Puskesmas dan kepuasan pasien atau masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien tidak terlepas dari mutu pelayanan kesehatan. Jika Anda ingin meningkatkan kualitas layanan, Anda perlu menyelidiki kepuasan

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini bersifat menggambarkan, tidak ada analisis yang spesifik untuk pengolahan data (Sani, 2016) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota

pasien. Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan pelanggan atau pasien yang disebut ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kredibilitas, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan bukti nyata (Dulay, 2015).

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang terdapat permasalahan dari beberapa pasien menunggu cukup lama karena lamanya penyiapan obat. Oleh sebab itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang.

Malang. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional. Cross Sectional yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam suatu periode tertentu. Pada penelitian ini dilakukan pada periode bulan Februari 2021 di Puskesmas Kedungkandang Kota

Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan obat di Puskesmas Kedungkandang pada bulan Februari 2021. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan sampel penelitian dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. (Notoatmodjo, 2005)

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan nilai kritis sebesar 10 %.

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan : n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

(Notoatmodjo, 2005; h. 92 dalam Rahmawati, 2011)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1.350}{1+1.350(0,1)^2} = \frac{1.350}{1.351(0,1)^2} = \frac{1.350}{14,50} = 93,10$$

Dengan menetapkan N = 1.350, didapat jumlah sampel sebanyak 93 orang dibulatkan menjadi 100 orang.

Dalam pengambilan sampel diperlukan syarat atau kriteria.

Kriteria Inklusi

Berikut ini adalah kriteria inklusi pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bersedia mengisi kuesioner
2. Tidak mengalami gangguan kejiwaan
3. Dapat membaca dan menulis
4. Rentang usia 19-70 tahun
5. Mengikuti protocol kesehatan

Analisis data yang digunakan skala likert terbagi menjadi 3 kategori jawaban yaitu : SP (Sangat Puas), P (Puas) dan TP (Tidak Puas) dan skor pada pilihan jawaban Sangat Puas adalah 3, Puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

Skor untuk setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat Puas (SP) : skor 3
2. Puas (P) : skor 2
3. Tidak Puas (TP) : skor 1

Skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor yang dicapai dan skor maksimal. Nilai tertinggi untuk tiap satu pelayanan adalah 3, jumlah seluruh pertanyaan sebanyak 8 pertanyaan, data yang terkumpul dikategori dengan skala

ordinal, dengan memperhatikan hasil persen (Aspuah, 2013) dengan rumus sebagai berikut :

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

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang pada bulan April – Mei 2021. Data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioer dan dibagikan kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dari sekian 1.350 orang diambil menggunakan rumus slovin didapatkan sampel ditemukan responden berjumlah 100. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 pertanyaan yang diambil dari

- a. 0 % < 60 % : Tidak Puas
- b. 60 % ≤ 80 % : Puas
- c. 80 % ≤ 100% : Sangat Puas

permenkes no 74 tahun 2016 karena peneliti tidak mengetahui secara pasti apakah kuesioner telah diuji atau tidak maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas semua item pertanyaan mempunyai r hitung > r table (0,4438) sehingga hasil uji validitas valid dan untuk uji Reliabilitas diketahui bahwa instrument memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 743 dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan reliabel dan dapat digunakan sebagai penelitian

Tabel 1 Profil Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Angka	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	34	34%
	Perempuan	66	66%
Pekerjaan	Tidak Tamat SD	2	2%
	SD	29	29%
	SMP	19	19%
	SMA	39	39%
	Perguruan Tinggi	11	11%
Usia	19-25	10	10%
	26-45	39	39%
	46-55	33	33%
	>55	28	28%
Pekerjaan	Mahasiswa	2	2%
	Ibu Rumah Tangga	40	40%
	PNS	44	44%

Pegawai Swasta	49	49%
Tidak Bekerja	9	9%

Dilihat dari 100 Responden 34% berjenis kelamin laki-laki dan 66% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat Pendidikan 2% tidak tamat SD, 29% tamat SD, 19% tamat SMP, 39% tamat SMA, 11% tamat Perguruan Tinggi. Berdasarkan rentang

usia 19-25 tahun sekian orang 10%, 26-45 tahun 29%, 46-55 tahun 33%, lebih dari 55 tahun 28%. Berdasarkan pekerjaan 2% Mahasiswa, 40% Ibu Rumah Tangga, 4% sebagai PNS, 45% sebagai Pegawai Swasta, 9% Tidak Bekerja.

Tabel 2 Hasil Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

Keterangan :

1. D = Skor didapat
2. T = Skor tertinggi
3. K= Kategori
4. P = Puas
5. SP = Sangat Puas

Tabel 3 Hasil Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

No	Pertanyaan	D	M	(%)	Kategori
2	Ketanggapan Apoteker / Petugas Farmasi terhadap pasien.	198	300	66,00%	P
3	Kecepatan Pelayanan Obat	184	300	61,33%	P
	Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan	382	600	63,66%	P

Tabel 3 menunjukkan hasil tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan pada item pertanyaan ketanggapan apoteker/petugas farmasi terhadap pasien diperoleh 66,00% dan kecepatan pelayanan obat diperoleh 61,33% jadi untuk

6. TP = Tidak Puas

No	Pertanyaan	D	M	(%)	K
1.	Kejelasan Apoteker / Petugas Farmasi dalam memberikan Informasi Obat.	203	300	67,66 %	P
	Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan	203	300	67,66%	P

Tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan pada item pertanyaan kejelasan apoteker/petugas farmasi dalam memberikan informasi obat diperoleh 67,66% termasuk kategori pua

keseluruhan total skor diperoleh 63,66% termasuk kategori puas.

Tabel 4 Hasil Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	D	M	(%)	K
4.	Kelengkapan Obat dan Alat Kesehatan.	194	300	64,66%	P
	Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi jaminan	194	300	64,66%	P

Tabel 4 menunjukkan hasil tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan pada item pertanyaan kelengkapan obat dan alat kesehatan diperoleh 64,66% termasuk kategori puas.

Tabel 5 Hasil Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

No	Pertanyaan	D	M	(%)	K
5.	Keramahan Apoteker / Petugas Farmasi	206	300	68,66%	P
Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi empati		206	300	68,66%	P

Tabel 5 menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati pada item pertanyaan keramahan apoteker/petugas farmasi diperoleh 68,66% termasuk kategori puas.

Tabel 6 Hasil Tingkat Kepuasan Dimensi Penampilan

No	Pertanyaan	D	M	(%)	K
6	Kenyamanan Ruang Tunggu	206	300	68,66%	P
7	Kebersihan Ruang Tunggu	206	300	68,66%	P
8	Ketersediaan Brosur, Leaflet, Poster sebagai Informasi Obat / Kesehatan	194	300	64,66%	P
Tingkat Kepuasan berdasarkan		606	900	67,32%	P

dimensi penampilan

Tabel 6 menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi penampilan pada item pertanyaan kenyamanan ruang tunggu diperoleh 68,66% dan kebersihan ruang tunggu diperoleh 68,66% dan ketersediaan brosur, leaflet, poster sebagai informasi obat/kesehatan diperoleh 64,66% jadi untuk keseluruhan total skor diperoleh 67,32% termasuk kategori puas.

No	Sub Variabel	(%)	Kategori
1	Kehandalan	67,66%	Puas
2	Ketanggapan	63,66%	Puas
3	Jaminan	64,66%	Puas
4	Empati	68,66%	Puas
5	Penampilan	66,39%	Puas
Tingkat Kepuasan		66,39%	Puas

Tabel 7 menunjukkan hasil tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian untuk dimensi kehandalan diperoleh 67,66%, dimensi ketanggapan diperoleh 63,66%, dimensi jaminan diperoleh 64,66%, dimensi empati diperoleh 68,66% dan dimensi penampilan diperoleh 67,32% jadi untuk total keseluruhan diperoleh 66,39% termasuk kategori puas.

PEMBAHASAN

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari Puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena itu berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa diterima berbeda dari persepsi pasien (Subekti, 2009)

Dari hasil uji validitas diperoleh dari 20 responden bahwa hasil dari uji validitas terdapat item pertanyaan yang tidak valid dengan hasil 0,218 dengan r tabel 0.4438. Hal ini dikarenakan bahwa hasil dari nilai r hitung lebih kecil lebih kecil daripada r tabel menurut (Arikunto, 2013) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen jika korelasi

Pearson Product Moment antara masing-masing dengan kriteria pengujian r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka alat tersebut tidak valid.

Karakteristik umur diperoleh dari 100 responden dengan umur karakteristik berdasarkan umur 46-55 tahun yang paling banyak berkunjung di puskesmas sebanyak 33 orang dengan persentase (33%). Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 46-55 tahun tergolong usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh lalu diikuti dengan usia 26-45 tahun dengan jumlah responden terbanyak 29 orang dengan persentase (29%) selanjutnya usia $>$ 55 tahun dengan jumlah 28 orang dengan persentase (28%) dan yang terakhir sebanyak 10 orang dengan persentase (10%) untuk usia 19-25 tahun.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden diperoleh responden berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan responden laki-laki, persentase jenis

kelamin perempuan yaitu sebanyak 66 orang dengan persentase (66%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 34 orang dengan persentase (34%) perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu memimpin sesuatu (Fitri *et al*, 2013).

Karakteristik berdasarkan tingkat Pendidikan dari 100 responden diperoleh responden dengan pendidikan lulus SMA terbanyak dengan sebanyak 39 orang dengan persentase (39%) diikuti dengan tamat SD sebanyak 29 orang dengan persentase (29%) selanjutnya untuk tingkat lulus SMP sebanyak 19 orang dengan persentase (19%) lalu untuk tingkat tamat perguruan tinggi diperoleh 11 orang dengan persentase

Dari semua karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 66 orang dengan persentase (66%) dengan rentang usia terbanyak pada usia 46-55 sebanyak 33 orang dengan persentase (33%), dan untuk tingkat pendidikan terbanyak pada tingkat SMA sejumlah 39 orang

(11%) dan yang terakhir untuk tidak tamat SD diperoleh 2 orang dengan persentase (2%).

Karakteristik pekerjaan dari 100 responden diperoleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta lebih banyak berkunjung ke puskesmas yaitu sebanyak 45 orang dengan persentase (45%), lalu diikuti responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 40 orang dengan persentase (40%) dan untuk tidak bekerja diperoleh 9 orang dengan persentase (9%) dan pegawai negeri sipil diperoleh 4 orang dengan persentase (4%) dan paling sedikit responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 2 orang dengan persentase (2%). Hal ini memungkinkan berdasarkan peneliti amati bahwa mata pencaharian masyarakat kedungkandang adalah pedagang dan juga mungkin karena dekat dengan pabrik rokok.

(39%) dengan jenis pekerjaan sebagian besar pegawai swasta 45 orang (45%) dan ibu rumah tangga 40 orang (40%). Diasumsikan peneliti hal ini sejalan dengan pendapat (Fitri, *et*, all 2013) pola pikir perempuan lebih kompleks, perempuan khususnya ibu rumah tangga lebih memperhatikan Kesehatan diri dan keluarganya

sehingga pasien yang berkunjung ke Puskesmas sebagian besar adalah ibu rumah tangga, pekerja pabrik dan tempat usaha lain yang berlokasi dekat dengan Puskesmas Kedungkandang.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (67,66%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang sesuai dengan kemampuan petugas farmasi informasi waktu penyampaian sesuai dengan janji keakuratan penanganan (Supranto, 2001). hal ini sesuai dengan jumlah persentase (67,66%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi jelas dalam memberikan informasi obat.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (63,66%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi ketanggapan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas farmasi di Puskesmas Kedungkandang Kota

Malang sesuai kemampuan petugas farmasi dalam membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat (Supranto, 2001). hal ini sesuai dengan jumlah persentase (63,66%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi yang tanggap terhadap pasien dan cepat dalam pelayanan obat.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (64,66%), banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi jaminan mencerminkan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang sesuai dengan kemampuan petugas farmasi memberikan kepercayaan dalam memberikan jaminan kepada konsumen (Supranto, 2001) hal ini sesuai dengan jumlah persentase (64,66%) responden yang merasa puas dengan petugas farmasi dalam memberikan jumlah obat / alat kesehatan yang dibutuhkan secara (lengkap) yang terdapat di Puskesmas Kedungkandang kepada konsumen.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (68,66%) banyaknya

responden yang merasa puas dengan dimensi empati mencerminkan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang sesuai dengan kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada konsumen, tulus dan bersifat pribadi, pemahaman akan kebutuhan konsumen (Supranto, 2001) hal ini sesuai dengan jumlah persentase (68,66%) responden yang merasa puas dengan keramahan petugas farmasi.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi penampilan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan persentase (67,32%) banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi penampilan. Mencerminkan responden yang merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan brosur, poster sebagai informasi obat/Kesehatan yang terdapat di Puskesmas Kedungkandang hal ini sesuai dengan pendapat (Supranto, 2001) kondisi sarana dan fasilitas sarana yang baik mendukung jenis jasa yang diberikan dan merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan brosur, poster sebagai informasi obat/Kesehatan yang

terdapat di Puskesmas Kedungkandang.

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dari 100 responden setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap sub variabel maka hasil tingkat kepuasan berdasarkan jawaban responden yaitu sebesar (66,39%) dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas dengan demikian pasien telah merasakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. menurut Surahman dan Husen (2011) Pelayanan Kefarmasian saat ini dituntut untuk berubah orientasi dari *product* dan *drug oriented* menjadi *patient oriented*, hal ini diakibatkan tuntutan pasien dan masyarakat semakin beragam terhadap mutu pelayanan sehingga mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma baru yang berorientasi pada produk obat menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien agar pasien merasakan pelayanan yang terbaik sehingga pasien akan merasakan puas terhadap pelayanan tersebut. berdasarkan tabel 4.10 hasil tingkat kepuasan berdasarkan kategori responden dari masing-masing dimensi diketahui mayoritas pasien merasakan puas akan

tetapi masih terdapat beberapa pasien yang merasakan tidak puas dengan persentase (19%) di dimensi ketanggapan terkait kecepatan obat menurut peneliti yang dilakukan Monika, (2015) dimensi ketanggapan memiliki angka harapan yang tinggi

KESIMPULAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang secara keseluruhan sebesar 66,39% termasuk kategori puas pada Dimensi Keandalan sebesar 67,66% termasuk kategori puas, Dimensi Ketanggapan yaitu sebesar 63,66%

DAFTAR ISI

- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aspuah. 2013. Kumpulan Kuesioner Dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Dadang. 2010. Supervisi Profesional. Bandung: Alfabeta.

dan memiliki hubungan yang signifikan terhadap pelayanan pasien. dan tabel 4.11 dengan hasil hasil tingkat kepuasan berdasarkan kategori responden seluruh dimensi diketahui bahwa responden merasa puas dengan persentase (90%)

termasuk kategori puas. Dimensi Jaminan yaitu sebesar 64,66% termasuk kategori puas. Dimensi Empati yaitu sebesar 68.66% termasuk kategori puas dan Dimensi Penampilan yaitu sebesar 67,32% termasuk kategori puas.

- Daulay, M. A. (2015). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Fitria, N., Sriati, A., Hernawaty, T. 2013. Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial. Jakarta : Salemba Medika
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan

- SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Koce Doc.Docx - A Pasien
1. Pengertian Pasien Pasien Adalah Orang Yang Memiliki Kelemahan Fisik Atau Mentalnya Menyerahkan Pengawasan Dan Perawatannya | Course Hero, n.d.
- Kotler dan Keller. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta
- Monika, Chreisyse and Paul. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi : 4(4) pp 1-9.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Dengan Rahmat, n.d.
- Permenkes No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pdf
- Pohan, Imballo. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta : EGC
- Pohan, S., 2006, Mutu Layanan Kesehatan, Penerbit EGC, Jakarta, 13-16, 18-21, 156, 162, 173-175
- Sani, F. (2016). Metodologi penelitian farmasi komunitas dan eksperimental. Yogyakarta: Deepublish.
- Septini, R., 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto tahun 2011
- Sudaryanto. 2003. Teori dan Praktik Analisa Wacana. Yogyakarta: Duta Wacana University Press
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Surahman EM, Husen IR, 2011, Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasiskan Pharmaceutical Care, Widya Padjajaran, Bandung.
- Wilhamda. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di

Rumah Sakit Umum Haji
Medan. Skripsi (tidak di
tampilkan). Medan. Program

Dtudi Diploma III
Keperawatan Haji Medan