

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFRAMASIAN DI
PUSKESMAS CISADEA KOTA MALANG**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN
CISADEA PUSKESMAS MALANG CITY**

Maria Theresia Meli

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Meli, Maria Theresia. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing apt. Ressa Marisa, S.Si

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang didukung dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berpegang pada Standar Pelayanan Kefarmasian. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti bahwa jumlah tenaga kefarmasian di Puskesmas Cisadea tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berkunjung sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian. Pengukuran kepuasan pasien juga belum dilakukan secara berkala. Pasien yang puas dengan suatu pelayanan akan terus memakai jasa di Puskesmas Cisadea Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan pada 5 April-5 Mei 2021. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang mencakup 5 dimensi yaitu, Dimensi Keandalan (*Reliability*) diperoleh persentase sebesar 84,45%, Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) diperoleh persentase sebesar 81,45%, Dimensi Jaminan (*Assurance*) diperoleh persentase sebesar 83,55%, Dimensi Empati (*Empaty*) diperoleh persentase sebesar 84,35%, dan yang terakhir Dimensi Penampilan (*Tangible*) diperoleh persentase 83,8%. Sehingga didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisadea Kota Malang secara keseluruhan dari 5 dimensi 83,52%. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang, responden sudah merasa puas.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas.

ABSTRACT

Meli, Maria Theresa. 2021. Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Cisadea Health Center Malang City. Scientific papers. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. apt supervisor. Ressa Marisa, S.Si

Pusesmas is a health service facility that organizes health efforts community and first-level individual health efforts supported by quality pharmaceutical services and adhere to Pharmaceutical Service Standards. Preliminary study conducted by researchers that the number of pharmacists at the Puskesmas Cisadea is not proportional to the number of patients who visit so it affects quality of pharmaceutical services. Measuring patient satisfaction has also not been carried out systematically periodically. Patients who are satisfied with a service will continue to use the services at the Puskesmas Cisadea Malang City. This study aims to determine the level of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical services at the Cisadea Public Health Center, Malang City is a type of descriptive research using a questionnaire as an instrument data collection. This research was conducted on April 5-5 May 2021. Data obtained by distributing questionnaires that include 5 dimensions, namely, the Dimension of Reliability (*Reliability*) obtained a percentage of 84.45%, the Dimension of Responsiveness (*Responsiveness*) was obtained a percentage of 81.45%, Dimensions of Assurance (*Assurance*) obtained a percentage of 83.55%, the Empathy Dimension (*Empaty*) obtained a percentage of 84.35%, and the last Dimensions of Appearance (*Tangible*) obtained a percentage of 83.8%. So you get a percentage the average level of patient satisfaction at the Cisadea Public Health Center in Malang City as a whole is from 5 dimensions 83.52%. Conclusions based on the results of research and discussion on Level Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Cisadea Health Center Malang City, respondents were very satisfied.

Keywords : satisfaction, pharmaceutical services, health centers.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang terkait dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Depkes RI, 2009b). Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pengaturan standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (patient safety). Standar pelayanan kefarmasian meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik sebagaimana dimaksud

adalah pengkajian resep, penyerahan obat, pemberian informasi obat (PIO), konseling, visite pasien, pemantauan dan pelaporan efek samping obat, pemantauan terapi obat dan evaluasi penggunaan obat. Apabila dalam standar pelayanan kefarmasian sudah benar maka pasien akan mempunyai kepuasan tersendiri dari pelayanan kefarmasian tersebut (Permenkes, 2016b).

Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan diseluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan terdepan dan terdekat dengan masyarakat termasuk pelayanan kefarmasian. Apotek di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Apotek menurut Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan apotek telah bergeser dari drug oriented menjadi patient oriented yang beasaskan pada pharmaceutical care dengan tujuan

membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengolahan obat diubah menjadi 2 pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Mayetiss, dkk; 2015). Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotek di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawas seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Saat ini bukan hanya pasien mendapat obat bermutu tetapi juga layanan dari petugas kesehatan yang bermutu karena orientasinya sudah bergeser ke patient center. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan

menjadi fokus yang saat ini digalakan pemerintah.

Pelayanan yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Imbalo S. Pohan,2006).

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), Tangible (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut (Kuncahyo, 2004) kualitas pelayanan

yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kenyataan dan harapan. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (konsumen/pasien) setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya (Hartono, 2010). Kepuasan pasien merupakan ukuran seberapa baik pelayanan kefarmasian dalam melayani masyarakat seperti rumah sakit dan puskesmas (Prihantoro, 2012a)

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan, melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan apakah sudah memenuhi atau belum memenuhi harapan masyarakat.

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap satu wilayah kerja, misalnya satu kecamatan yang memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. 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 atau tingkat kepuasan konsumen (Departemen Kesehatan RI, 2006).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005).

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Puskesmas Cisadea Kota Malang.

HASIL

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian presentasi terbesar pada dimensi kehandalan adalah 86,8% dimana petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami sedangkan presentase terendahnya adalah 80,6%.

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian presentase tertinggi pada dimensi ketanggapan adalah 83,8 % dimana petugas farmasi dengan cepat dan tepat melayani obat sedangkan presentase terendahnya 79% dimana petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan saksama

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian presentase terbesar pada jaminan yaitu 89,2% dimana petugas farmasi memberikan obat sesuai yang diresepkan dokter sedangkan presentase terendahnya 77% dimana petugas dapat menambahkan rasa percaya diri pada pasien.

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian presentase terbesar pada empati adalah 89,2% dimana petugas memberikan pelayanan pada pasien tanpa memandang status sosial,

sedangkan presentase terendahnya 79,4% dimana petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat.

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Penampilan

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian presentase terbesar dalam penampilan yaitu 87% dimana tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet) dan presentasi terendahnya yaitu 78,4%.

Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian diketahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian adalah kategori puas (83,52%) meliputi dimensi kehandalan diperoleh (84,45%), dimensi ketanggapan (81,45%), dimensi jaminan (83,55%), dimensi empati (84,35%) dan dimensi penampilan (83,8%) .

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jumlah Responden

Berdasarkan dari tabel hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang sesuai jawaban responden dengan hasil sangat puas (35%), responden yang merasa puas (55%), responden merasa cukup puas (9%), responden merasa kurang puas (0%) dan yang terakhir responden merasa tidak puas (1%).

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah keluhan (*outcome*) layanan kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan menurut Kotler (2004) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan),

Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), Tangible (penampilan). Salah satu evaluasi mutu di puskesmas adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan konsumen. Menurut Kuncahyo (2004) kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Karakteristik pasien menurut (Sangadji, 2013) merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang yang lainnya. Adapun karakteristik pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan tabel 4.1 Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 kelompok usia 17-25 tahun remaja, 26-45 tahun dewasa awal, 46-55 tahun dewasa akhir, dan 56-65 lansia. Diketahui bahwa dari 100 responden yang berumur 17-25 tahun 21%, 26-45 tahun 25%, 46-55 tahun 27%, dan 56-65 tahun 27%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien paling banyak adalah 46-55 tahun sebanyak 27 orang dengan presentase (27%) dan 56-65 tahun sebanyak 27 orang dengan presentase (27%) dimana tergolong usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dan

daya tahan tubuh yang rendah, diikuti dengan usia 26-45 dengan jumlah responden sebanyak 25 orang dengan presentase (25%) selanjutnya

17-25 tahun dengan jumlah 21 orang dengan presentase (21%). Terkait dengan umur dijelaskan bahwa bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga cenderung lebih cepat merasa puas (Gunarsa, 2008), hal ini sesuai dengan data pada tabel 4.9 sebagian besar tingkat kepuasan kategori puas dan sangat puas banyak mulai usia 26 keatas dengan presentasi kategori sangat puas 36%, 40,75%, 40,75% dan kategori puas 60%, 48,14%, 59,25%.

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden diketahui responden yang paling banyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 60 orang dengan presentase 60% sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang dengan presentase 40%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki dimana perempuan cenderung lebih mengutamakan kesehatan mereka. Dari segi jenis kelamin menurut menurut (Trisnantoro, 2004), mengatakan bahwa

jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan yang mana laki-laki cenderung lebih merasa puas dibandingkan perempuan yang lebih banyak melihat penampilan secara detail. Pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Trisnantoro, 2004), karena apa tabel 4.9 tingkat kepuasan antara jenis kelamin laki-laki tidak jauh berbeda dengan jenis kelamin perempuan yaitu dengan kategori sangat puas 37,50%, 33,34% dan kategori puas 55%, 53,33%.

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan pendidikan, diketahui bahwa dari 100 responden yang tidak tamat SD 5%, lulus SD sebanyak 9%, SMP sebanyak 21%, SMA sebanyak 36% dan perguruan tinggi/diploma 29%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang menebus obat adalah responden yang lulusan SMA. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien berdasarkan kelulusan SD lebih sedikit dibandingkan SMA. Hal ini dikarenakan lulusan SD lebih mempercayai pengobatan tradisional. Dan dari segi pendidikan seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki permintaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan lebih rendah,

(Trisnantoro, 2004). Pada penelitian ini data pada tabel 4.9 menunjukkan responden dengan pendidikan SMP, SMA dan Perguruan tinggi tingkat kepuasan dengan kategori puas dan sangat puas jumlahnya cukup yaitu 19,05%, 38,90%, 37,93 dan 61,90%, 55,55%, 44,82%.

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa dari 100 responden yang paling banyak menebus obat di Puskesmas Cisadea Kota Malang Ibu Rumah Tangga sebanyak 33 orang (33%), pegawai swasta 29 orang (29%), tidak bekerja 16 orang (16%), PNS 13 orang (13%) dan Mahasiswa/i 9 orang (9%). Hal ini karena masyarakat di wilayah kerja puskesmas sebagian besar mempunyai Industri kecil yaitu perajin tempe dan mempunyai usaha kios oleh-oleh khas Malang dan lain-lain. Tabel 4.9 menunjukkan tingkat kepuasan puas dan sangat puas banyak pada responden dengan pekerjaan Mahasiswa dan PNS 77,78% dan 46,15%. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang

tidak bekerja (Lumenta, 1998, dalam Abdilah, 2007).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini berhubungan dengan kemampuan tenaga kefarmasian untuk melayani pasien (Maria, 2018).

Berdasarkan tabel 4.2 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan jumlah rata-rata persentase 84,45% dimana presentasi terbesar dalam dimensi kehandalan adalah 86,8 % dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini dikarenakan petugas farmasi di Puskesmas Cisadea Kota Malang selalau menyesuaikan bahasa dengan bahasa yang selalu digunakan dengan pasien terutama pasien yang lanjut usia atau lansia hal ini yang membuat responden merasa puas dengan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan informasi obat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, tenaga farmasi melakukan komunikasi dengan pasien atau keluarga

pasien dengan bahasa yang mudah di pahami (Permenkes no 72 tahun 2016). Karena pasien yang berkunjung di Puskesmas Cisade Kota Malang pasien paling banyak adalah 46-55 tahun dan 56-65 tahun yang artinya terdapat banyak pasien lansia jadi petugas harus melakukan komunikasi dengan bahasa yang mudah di pahami atau mengerti oleh pasien.

Ketanggapan meliputi sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tangkap ini merupakan satu akal dan perilaku yang ditunjukkan pada pelanggan (Puji, 2016).

Berdasarkan tabel 4.3 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan jumlah rata-rata persentase 81,45%, dimana presentase terbesar pada dimensi ketanggapan adalah 83,8% dengan pertanyaan petugas farmasi dengan cepat dan tepat melayani obat. Banyak responden merasa puas dengan dimensi ketanggapan dikarenakan petugas farmasi di Puskesmas Cisadea pada saat resep masuk petugas farmasi langsung menyiapkan obat yang

diresepkan dokter. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus menjamin ketersediaan farmasi dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik (Permenkes no 72 tahun 2016).

Jaminan adalah kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan (Yuni, 2017).

Berdasarkan tabel 4.4 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan dari 100 responden diperoleh kategori puas dengan jumlah rata-rata persentase 83,55% dimana presentase terbesar pada dimensi jaminan yaitu 89,2% dengan pertanyaan petugas farmasi memberikan obat sesuai yang diresepkan dokter. Hal ini dikarenakan petugas farmasi memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep yang diberikan dokter. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi

dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep terhadap pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai resep dan obat terjamin kualitasnya (Permenkes no 72 tahun 2016).

Empaty (*Empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (Maria, 2018).

Berdasarkan tabel 4.5 tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empatidari 100 responden presentase diperoleh kategori puas dengan jumlah rata-rata persentase 84,35% dimana presentase terbesar pada dimensi empati adalah 89,2% dengan pertanyaan petugas memberikan pelayanan pada pasien tanpa memandang status sosial dimana di Puskesmas Cisadea Kota Malang petugas farmasi tidak membedakan pasien, mereka memberikan perlakuan yang sama pada pasien yang berobat di Puskesmas hal tersebut yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa Tenaga Teknis Kefarmasian memberikan perlakuan sama dengan tidak membedakan suku, bangsa,

agama, status sosial dan ras (Peraturan Pemerintah no 51 tahun 2009).

Penampilan (*tangible*), yaitu kemampuan puskesmas menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan keadaan lingkungan setidaknya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya (Herlinda, 2017).

Berdasarkan tabel 4.6 berdasarkan dimensi penampilandari 100 responden presentase diperoleh kategori puas dengan jumlah rata-rata persentase 83,8% dimana presentase terbesar dalam dimensi penampilan yaitu 87% dengan pertanyaan tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian dan toilet) dimana responden yang merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu, dan di Puskesmas Cisadea memiliki fasilitas pendukung seperti pengeras suara, kartu antrian, tempat penyimpanan resep, brosur, poster, serta TV sebagai informasi obat/kesehatan dan pola hidup sehat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, sebaiknya pada sarana kefarmasian di Puskesmas memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas penunjang adalah ruang tunggu, ruang tunggu harus terlihat rapi baik interior maupun eksterior (Permenkes no 72 tahun 2016).

Berdasarkan tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keframasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang dari 100 responden diketahui kepuasan pasien berdasarkan masing-masing sub variabel hasil tingkat kepuasan yaitu (83,52%) dimana nilai tersebut masuk dalam kategori puas. Hal ini juga bisa dilihat pada tabel 4.8 bahwa dari 100 responden sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas sebanyak 55 orang (55%) dan 35 orang (35%) sedangkan yang cukup puas, kurang puas dan tidak puas sebanyak 9 orang (9%), tidak ada (0%) dan 1 orang (1%). Dengan demikian pasien merasa puas dengan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tetntang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang menunjukkan bahwa prespersi tingkat kepuasan pasien terbesar pada dimensi jaminan dan dimensi empati dengan presentase (89,2%), dimensi penampilan dengan presentase (87%), dimensi dengan presentase kehandalan (86,8%), dan terakhir pada dimensi ketanggapan dengan presentase (83,8%). Sehingga didapatkan presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cisadea Kota Malang yang mencakup 5 dimensi yaitu (87,2%) dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 2009b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Depertemen Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Kuncahyo, L. 2004. Dilema Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian. Surakarta. [Http://www.suwarapembaruan.com/News/2004/04/29/Editor/Edi04.htm](http://www.suwarapembaruan.com/News/2004/04/29/Editor/Edi04.htm) (Diakses tgl 28 Febuari 2014).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 492/menkes/per/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum. Jakarta: Depkes RI; 2010.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Kotler, Philip dan Armsrong. 2004. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta : PT Indeks

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Trisnantoro. 2004. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.