

**ARTIKEL ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS PUJON KABUPATEN MALANG**



**SENENIA APRILIA NUR SUSANTI**

**NIM 18.012**

Telah diperiksa dan disetujui untuk di publikasikan

Pembimbing,

Drs. apt. Mochammad Haminudin

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS PUJON KABUPATEN MALANG**

**LEVEL of PATIENT SATISFACTION with PHARMACEUTICAL  
SERVICES at PUJON COMMUNITY HEALTH CENTERS in MALANG  
REGENCY**

---

**Senenia Aprilia Nur Susanti, Mochammad Haminudin**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon ditinjau dari 5 dimensi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 28 pertanyaan yang ditinjau berdasarkan 5 dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi kepedulian (*emphaty*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Dari hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon kabupaten Malang menunjukkan sangat puas dengan perolehan skor terbesar ada pada dimensi kehandalan dan jaminan dengan masing-masing persentase dimensi kehandalan yaitu 83,69% dan jaminan 83,69%, untuk selanjutnya pada dimensi ketanggapan dengan persentase 83,63%, dimensi kepedulian dengan persentase 83,58%, dan bukti fisik dengan persentase sebesar 81,26%.

Kata kunci : Kepuasan pasien, tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian.

**ABSTRACT**

*Satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what is received with what is expected. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pujon Health Center in terms of 5 dimensions. This research uses descriptive research method. This research was conducted using a questionnaire consisting of 28 questions that were reviewed based on 5 dimensions, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of caring (emphaty), the dimension of physical evidence (tangible). From the results of the study, it was found that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pujon Health Center in Malang district showed very satisfied with the acquisition of the largest score on the dimensions of reliability and assurance with each percentage dimension of reliability, namely 83.69% and guarantee 83.69%. the dimension of responsiveness with a percentage of 83.63%, the dimension of caring with a percentage of 83.58%, and physical evidence with a percentage of 81.26%.*

*Keyword : Patient satisfaction, level of satisfaction, pharmaceutical services.*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan tahun 2009, kesehatan merupakan keadaan kesehatan fisik, mental, spiritual dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Untuk memperoleh kesehatan yang maksimal, penderita gangguan kesehatan akan mendatangi institusi kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, selain pelayanan kesehatan juga diberikan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab langsung kepada pasien terkait sediaan farmasi dan bertujuan untuk mencapai hasil yang jelas guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes No. 73 tahun 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian dapat dijalankan di

seluruh tatanan pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Ruang obat di puskesmas merupakan sarana pelayanan kefarmasian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh obat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009, Ruang obat merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian, tempat/sarana dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Saat ini orientasi pelayanan ruang obat telah bergeser dari pengelolaan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi *patient oriented* yang berasaskan pada *pharmaceutical care* dengan tujuan membantu pasien mendapatkan dan menggunakan obat secara akurat dan tepat. Pelayanan farmasi yang dulunya hanya berfokus pada pengelolaan obat di ubah menjadi pelayanan yang menyeluruh, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. (Nugroho et al., 2018).

Menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 tentang Pelayanan kefarmasian 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 ruang obat di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Pada 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 pelayanan kesehatan menjadi fokus yang saat ini digalakkan oleh pemerintah.

Menurut PERMENPAN, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik

adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. (Mumu, 2015). Manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ditentukan oleh pelayanan farmasi pemerintah untuk perlindungan dan keselamatan pasien atau masyarakat berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, serta perlindungan dan keselamatan pasien atau masyarakat yang memenuhi standar dan persyaratan keselamatan, mutu dan efisiensi. (Kurniasih, 2012).

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan ruang obat selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada

pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga ruang obat dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. (Lubis, 2015).

Menurut PERMENPAN no.14 tahun 2017, menyatakan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual (*Service Quality*), Kelima dimensi tersebut meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti fisik (*Tangible*).

Berdasarkan hasil observasi kepada salah satu pasien mengenai apakah petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat yang diterima, pasien menerima informasi obat tetapi

belum lengkap seperti cara penyimpanan obat, konsekuensinya jika penyimpanan obat tidak tepat maka obat akan rusak dan tidak dapat digunakan kembali, kemudian terkait dengan kecepatan petugas dalam melayani resep termasuk relatif cepat yakni <30 menit berdasarkan KEPMENKES no 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang pelayanan resep obat jadi yaitu <30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu <60 menit, kecepatan pasien berpengaruh penting karena terkadang pasien membutuhkan pelayanan obat yang cepat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, selanjutnya adanya jaminan obat yang memenuhi mutu dan aman untuk diberikan kepada pasien, keamanan obat dibutuhkan agar tidak terjadi pemberian obat yang sudah ED (*Expired Date*)/kadaluarsa, pemberian obat yang sudah melewati batas ED dapat menyebabkan efek samping yang tidak diinginkan. Petugas wajib melayani pasien sesuai nomor antrian, berdasarkan hasil observasi menunjukkan ada beberapa pasien yang didahulukan serta tidak

membutuhkan nomor antrian hal ini membuat pasien yang lain tidak mendapatkan kenyamanan yang seharusnya didapatkan dari petugas. Ketersediaan tempat duduk merupakan fasilitas yang penting, pada saat ini tempat duduk diberi jarak karena mengingat adanya virus covid-19, yang mengakibatkan beberapa pasien tidak mendapatkan tempat duduk, hal ini dapat mengganggu kenyamanan dalam mengantri obat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin melakukan pengukuran Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten Malang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten Malang merupakan penelitian dekriptif.

### **Instrumen Penelitian**

Pengambilan sampel penelitian menggunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner). Kuesioner penelitian ini terdiri dari 2

bagian yaitu kuesioner data demografi pasien yang meliputi nama responden, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Kueioner selanjutnya berisi tentang kepuasan responden terkait engan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petuga UPT Puskesmas Pujon kabupaten Malang. Kuesioner yang akan digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu.

### **Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan di UPT Puskesmas Pujon kabupaten Malang dengan prosedur sebagai berikut, membuat surat permohonan izin penelitian dari Akademi Farmasi Putra Indonesia yang ditujukan kepada Dinas Kesehatan kabupaten Malang yang berada di Kepanjen, kemudian surat permohonan izin penelitian dari Dinas Kesehatan kabupaten Malang yang ditujukan kepada Bakesbangpol yang berada di Kepanjen, selanjutnya surat dari DINKES dan Bakesbangpol ditujukan kepada Kepala Puskesmas Pujon. Setelah mendapatkan surat persetujuan, peneliti melakukan seleksi kepada calon responden sehingga

memenuhi kriteria yang diinginkan oleh peneliti, selanjutnya peneliti meminta persetujuan calon responden untuk bersedia menjadi responden, setelah responden menyetujui barulah peneliti menyerahkan kuesioner yang telah disiapkan dan meminta responden untuk mengisi kuesioner tersebut, kemudian jika responden telah selesai mengisi kuesioner maka peneliti akan mengucapkan terima kasih kepada responden tersebut.

### **Analisis Data**

Data yang telah didapatkan dari kuesioner akan diolah dan dianalisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala likert. Skala likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat dengan cara memberikan tanda centang pada kolom dengan nilai Sangat Puas bernilai 4, Puas bernilai 3, Kurang Puas bernilai 2, dan Tidak Puas bernilai 1. Kemudian masing-masing dimensi akan dilakukan perhitungan skor rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \sum \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Dari rumus di atas didapatkan hasil berupa persentase dengan klasifikasi sebagai berikut.

No	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1	Sangat puas	81 – 100%
2	Puas	61 – 80%
3	Kurang Puas	41 – 60%
4	Tidak Puas	<40%

### **HASIL PENELITIAN**

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Pujon kabupaten Malang pada pertengahan bulan Juni hingga pertengahan bulan Juli 2021. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner. Sebelum kuesioner dibagikan peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan membagikan kepada 30 responden. Sampel penelitian berjumlah 103 responden. Proses pengisian kuesioner oleh responden dilakukan saat pasien

atau keluarga pasien sedang menunggu obat diberikan serta pada saat pengisian kuesioner akan didampingi oleh peneliti.

Hasil penelitian selanjutnya digambarkan dalam bentuk karakteristik responden dengan jumlah responden sebanyak 103 pasien yang sedang menunggu obat diberikan oleh petugas di kamar obat.

### **1. Data demografi responden berdasarkan jenis kelamin.**

Berdasarkan jenis kelamin responden yang berkunjung di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang sebagian besar merupakan perempuan dengan persentase jumlah 62,13% atau 64 orang dan laki-laki dengan persentase 37,87% atau 39 orang.

### **2. Data demografi responden berdasarkan usia.**

Rata-rata responden terbanyak yang berkunjung pada pertengahan bulan Juni hingga Juli berusia 21-30 tahun dengan persentase sebanyak 44,66% dengan jumlah 46 orang, selanjutnya usia 41-50 tahun dengan persentase

20,40% sebanyak 21 orang, kemudian usia 31-40 tahun dengan persentase 16,50% sebanyak 17 orang, usia 17-20 dengan persentase 9,70% sebanyak 10 orang, dan usia 51-60 dengan persentase 8,74% sebanyak 9 orang.

### **3. Data demografi responden berdasarkan pendidikan terakhir.**

Berdasarkan pendidikan terakhir responden, yang berkunjung di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang, SMA/SMK Sederajat sebanyak 38 orang dengan persentase 36,89%, SMP sebanyak 30 orang dengan persentase 28,12%, SD sebanyak 23 orang dengan persentase 22,34%, S1 sebanyak 12 orang dengan persentase 11,65%.

### **4. Data demografi responden berdasarkan pekerjaan.**

Berdasarkan pekerjaan responden, yang berkunjung di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang, IRT sebanyak 45 orang dengan persentase 43,70%, Petani sebanyak 13 orang dengan



persentase 12,62%, Pedagang sebanyak 12 orang dengan persentase 11,65%, PNS sebanyak 12 orang dengan persentase 11,65%, Pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 11 orang dengan persentase 10,68%, Pelajar sebanyak 10 orang dengan persentase 9,70%.

Hasil penelitian selanjutnya berupa tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan.

### **1. Tingkat kepuasan pasien dimensi kehandalan (*Reliability*).**

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) kehandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini berhubungan dengan kemampuan petugas UPT Puskesmas Pujon dalam memberikan informasi yang lengkap dan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimensi ini merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon. Berdasarkan data

yang diperoleh dari dimensi ini, berikut persentase tingkat kepuasan pasien, Penjelasan tentang kegunaan/indikasi obat persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas, Penjelasan tentang cara penggunaan/pakai obat yang baik dan benar persentase 84,70% dengan klasifikasi Sangat Puas, Penjelasan tentang cara penyimpanan obat yang baik persentase 83,73% dengan klasifikasi Sangat Puas, Penjelasan tentang dosis obat yang sesuai dengan kondisi penyakit persentase 84,22% dengan klasifikasi Sangat Puas, Penjelasan ESO (Efek samping obat) persentase 82,52% dengan klasifikasi Sangat Puas, Kesesuaian etiket/label yang tertera dengan penjelasan petugas persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas.

### **2. Tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan (*Responsiveness*)**

Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dominan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu

contoh dari dimensi ketanggapan yaitu pelayanan kecepatan. Ketanggapan diartikan sebagai kemampuan petugas untuk tanggap menangani dan memberikan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, berikut persentase tingkat kepuasan pasien, Kecepatan petugas dalam melayani resep persentase 82,28% dengan klasifikasi Sangat Puas, Penyampaian prosedur/informasi yang jelas dan mudah dipahami persentase 83,98% dengan klasifikasi sangat puas, Petugas hadir sesuai jam kerja yang telah ditetapkan persentase 83,00% dengan klasifikasi Sangat Puas, Terampil dan cakap saat melayani pasien persentase 85,43% dengan klasifikasi Sangat Puas, Waktu tunggu pelayanan resep tidak lama persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas.

### **3. Tingkat kepuasan pasien dimensi Jaminan (*Assurance*).**

Dimensi jaminan dapat diartikan kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk, kesopanan, dalam memberikan

pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Dimensi ini merupakan salah satu aspek yang diukur dalam kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pujon. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, berikut persentase tingkat kepuasan pasien, Kelengkapan obat yang diberikan sesuai pada resep persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas, Obat memenuhi jaminan mutu dan keamanan persentase 83,73% dengan klasifikasi Sangat Puas, Obat diterima dengan keadaan baik, rapi dan sesuai aturan dan etiket mudah dibaca persentase 85,19% dengan klasifikasi Sangat Puas, Obat yang diberikan sesuai dengan keluhan persentase 83,25% dengan klasifikasi Sangat Puas, Petugas menguasai fungsi obat persentase 83,73 dengan klasifikasi Sangat Puas, Petugas memberikan pelayanan yang aman dan nyaman persentase 82,76% dengan klasifikasi Sangat Puas.

#### **4. Tingkat kepuasan pasien dimensi Kepedulian (Empathy).**

Dimensi kepedulian dapat definisikan upaya untuk peduli juga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi ini merupakan salah satu aspek yang diukur dalam kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pujon. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, berikut persentase tingkat kepuasan pasien, Tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas, Keramahan petugas dan kesopanan ketika memberikan informasi obat persentase 83,00% dengan klasifikasi Sangat Puas, Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial persentase 83,73% dengan klasifikasi Sangat Puas, Pelayanan sesuai dengan nomor antrian persentase 84,22% dengan klasifikasi Sangat Puas, Memberikan salam dan senyum saat pelayanan persentase 83,49% dengan klasifikasi Sangat Puas.

#### **5. Tingkat kepuasan pasien dimensi Bukti fisik (Tangible).**

Bukti fisik didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Salah satu contoh dari bukti fisik yakni adanya fasilitas yang memadai dan menunjang kenyamanan pasien sembari menunggu obat. Dimensi ini merupakan salah satu aspek yang diukur dalam kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pujon. Berdasarkan data yang diperoleh dari dimensi ini, berikut persentase tingkat kepuasan pasien, Kebersihan dan kerapian lingkungan ruang obat di UPT Puskesmas persentase 84,46% dengan klasifikasi Sangat Puas, Keramahan petugas dan penampilan petugas yang rapi dan bersih persentase 84,22% dengan klasifikasi Sangat Puas, Ruang pelayanan farmasi yang nyaman persentase 85,43% dengan klasifikasi Sangat Puas, Tempat duduk yang

mencukupi di ruang tunggu persentase 71,60% dengan klasifikasi Puas, Adanya majalah/koran untuk menunggu obat persentase 71,11 dengan klasifikasi Puas, Adanya fasilitas penunjang (pengeras suara, nomor antrian, papan monitor, dan pendingin ruangan persentase 90,77% dengan persentase Sangat Puas.

## **PEMBAHASAN**

Respoden di UPT Puskesmas Pujon Kabupaten didominasi oleh perempuan, hal ini berhubungan dengan perempuan lebih peduli akan kesehatan anggota keluarga dirumah, terutama anak-anak, jika anak- anak sakit maka ibu akan menenemani anaknya berobat.

Berdasarkan usia responden, responden terbanyak dengan usia 21-30 tahun responden ini terdiri dari pasien yang berobat maupun keluarga yang menemani pasien berobat, pengaruh usia juga menjadi faktor utama yang mempengaruhi aktifitas seseorang, semakin tua usia maka semakin terbatas aktifitas yang dilakukan

Pendidikan merupakan tolak ukur manusia dalam berpikir, semakin tinggi pendidikan yang didapatkan seseorang maka semakin rasional dalam berfikir. Berdasarkan hasil penelitian pendidikan dengan skor tertinggi ada pada SMA/SMK sederajat, hal ini dapat dipastikan bahwa responden memiliki pandangan/wawasan yang lebih luas dan memungkinkan untuk dapat mengerti dan memahami maksud dari kuesioner yang telah diberikan

Jika ditinjau berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak merupakan IRT dan tidak bekerja, hal ini berkaitan dengan tugas Ibu Rumah tangga yang memiliki waktu luang dirumah sehingga dapat mengantarkan anggota keluarga yang sedang sakit terutama anak.

Berdasarkan tingkat kepuasan responden di UPT Puskesmas Pujon kabupaten malang ditinjau dari dimensi kehandalan, skor tertinggi ada pada penjelasan petugas mengenai cara pemakaian/penggunaan obat yang baik dan benar, dan skor terendah pada penjelasan mengenai Efek Samping Obat (ESO), Hal ini berkaitan dengan

banyaknya pasien yang mengantri, sehingga efek samping obat tidak mungkin dijelaskan secara keseluruhan sehingga dapat menyita waktu yang lama, maka dari itu pasien diharapkan untuk aktif menggali informasi lebih dalam dengan cara bertanya melalui apoteker yang ada di Puskesmas sehingga pasien dapat memahami efek samping dari obat yang diterima.

Pada dimensi Ketaggapan skor tertinggi pada petugas terampil dan cakap saat melayani pasien, dan skor terendah ada pada kecepatan petugas dalam melayani resep, meskipun demikian masih termasuk kriteria sangat puas. Hal bisa terjadi karena kamar obat menerima resep dari berbagai poli sehingga menimbulkan adanya antrian, meskipun demikian waktu tunggu obat masih tergolong wajar yakni kurang lebih sekitar 30 menit yang menurut literatur waktu tunggu obat 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit untuk obat racikan.

Pada dimensi Jaminan, skor perolehan tertinggi terdapat pada obat diterima dengan keadaan baik, rapi dan sesuai aturan serta etiket mudah

dibaca, hal ini menunjukkan bahwa petugas mengemas dengan rapi obat yang diberikan dan menuliskan etiket dengan jelas sehingga pasien tidak mengalami kesulitan saat membaca aturan pakai dari obat tersebut. Untuk nilai terendah yakni obat yang diberikan sesuai dengan keluhan hal ini dapat terjadi karena beberapa pasien tidak mengetahui indikasi/kegunaan obat yang diberikan oleh dokter sehingga kurangnya pengetahuan tentang obat-obatan.

Pada dimensi kepedulian, nilai persentase tertinggi terdapat pada pelayanan sesuai dengan nomor antrian artinya petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan pasien satu dengan pasien lainnya, hal ini menunjukkan petugas peduli terhadap pasien dan tidak ingin pasien menunggu terlalu lama. Untuk nilai terendah terdapat pada keramahan petugas dan kesopanan ketika memberikan informasi obat persentase yang rendah bisa diakibatkan karena padatnya pasien yang mengantri juga petugas kewalahan dengan resep pasien yang lainnya, sehingga petugas kurang

memperhatikan senyum ketika menanggapi pasien.

Berdasarkan dimensi bukti fisik, nilai tertinggi yakni adanya fasilitas penunjang (pengeras suara, nomor antrian, papan monitor, dan pendingin ruangan) hal ini merupakan upaya petugas untuk sebisa mungkin memberikan fasilitas yang baik dan memadai, sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang baik. Untuk nilai terendah terdapat pada tentang tempat duduk diruang tunggu yang tidak mencukupi akibatnya pasien yang tidak mendapat tempat duduk diruang tunggu obat harus duduk di tempat lain, hal ini mungkin disebabkan karena adanya penyekatan tempat duduk dan diberi jaran antara pasien satu dengan pasien lainnya guna mencegah penularan virus COVID-19, serta belum adanya majalah/koran/televisi sebagai media hiburan terutama saat pasien sedang menunggu obat, untuk media hiburan seperti televisi, koran ataupun majalah memang belum tersedia di puskesmas Pujon, mungkin bisa menjadi masukan untuk kedepannya.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon kabupaten Malang menunjukkan pengunjung puskesmas kebanyakan perempuan dan berprofesi sebagai IRT hal ini dikarenakan perempuan lebih memiliki rasa kepedulian yang tinggi serta memiliki waktu yang lebih untuk mengantarkan anak atau anggota keluarga yang sedang sakit. Berdasarkan usia, rata-rata pengujung puskesmas berusia 21-30 tahun, Hal ini bisa terjadi dikarenakan pasien yang berumur 51-60 lebih rentan tertular penyakit, sehingga pengambilan obat dapat diwakilkan oleh pihak keluarga yang pada saat itu menemani pasien berobat dan mengambil obat. Pada tingkat kepuasan terbesar ada pada dimensi kehandalan dan jaminan, dengan masing-masing persentase dimensi kehandalan yaitu 83,69% dan jaminan 83,69%. Selanjutnya untuk dimensi ketanggapan dengan persentase 83,63%, dimensi kepedulian dengan persentase 83,58%, dan bukti fisik

dengan persentase sebesar 81,26%. Berdasarkan data diatas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas pujan kabupaten malang tergolong sangat puas.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih saya ucapkan kepada UPT Puskesmas Pujan yang telah memberikan saya kesempatan dan izin untuk memakai sarana dalam melakukan penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

Anggriana, R., Qomariah, N., Santoso, B., 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK”* Jember. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia 7.

Almira, Shabrina. 2012. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Gianyar Bandung. Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi, Banjarmasin

Departemen Kesehatan, 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian,*

Jakarta, Departeme Kesehatan Republik Indonesia

Depkes, 2014. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta:Departemen kesehatan RI

Depkes, 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta:Departemen kesehatan RI

Irene, D.S. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Kurniasih, Retno, 2012. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Ruang obat Instalasi Farmasi RS. A Kabupaten Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Lubis ,Indah ,2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Ruang obat RSUD Haji Medan*. Kota Medan . Karya Tulis Ilmiah . Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Maharani, O.R., Wijayanto, H., Abrianto, T.H., 2020. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen Dimoderasi Oleh Loyalitas* (Study Kasus pada Lipstcick Wardah). ISOQUANT: Jurnal

Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi  
4, 97–111.

Mardiyana, H., 2013. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsu Kaliwates (PhD Thesis)*.

Mumu, L.J., 2015. *Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado*. JIKMU 5.

Nugroho, S., Purwadi, D., Mathori, M., 2018. *UPAYA PENINGKATAN PENGGUNAAN OBAT RASIONAL DI PUSKESMAS KABUPATEN PACITAN* (PhD Thesis). STIE Widya Wiwaha.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Rukajat, A., 2018. *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.

Suryani, I., 2014. *Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*.

Winasih, W., 2013. *Kesiapsiagaan Masyarakat Dalam Menghadapi Bencana Banjir di Kelurahan Kedung Lumbu Kecamatan Pasar Kliwon Kota Surakarta* (PhD Thesis). Universitas Muhammadiyah Surakarta.