



**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi
Di Puskesmas Sail Pekanbaru**

Novia Sinata¹, Cindy Oktaviana Laia², Elsha Fadhika Dwi Ramadhani³, Leni Marlina⁴, Lisa Andriyani Siregar⁵, Nadira Atiqah Ricardo⁶

STIFAR Riau, Program Studi Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi, STIFAR Riau

noviasinata@stifar-riau.ac.id, lalaoktaviana13@gmail.com

Abstrak

Masalah kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi dapat beragam, meliputi kualitas pelayanan, komunikasi, waktu tunggu, dan faktor-faktor lain yang terkait dengan pelayanan kefarmasian. Faktor-faktor seperti keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 50 pasien yang datang berobat dan masuk ke dalam kriteria inklusi pada periode 28 Oktober – 1 November 2024. Kuesioner disusun berdasarkan metode SERVQUAL yang dimodifikasi, dengan lima variabel yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan berwujud (tangible). Setiap variabel terdiri dari 4 pertanyaan. Hasil data sosiodemografi menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17–40 tahun (52%), berjenis kelamin perempuan (74%), berpendidikan menengah (56%), dan bekerja di sektor informal atau tidak bekerja (42%). Hasil menunjukkan bahwa pada semua dimensi, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi tangible dengan 42,5% responden menyatakan sangat puas, dan terendah pada dimensi responsiveness dengan 26% responden sangat puas. Meskipun terdapat beberapa catatan pada aspek fasilitas pendukung dan kenyamanan ruang tunggu, secara umum pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Farmasi, Kuesioner, SERVQUAL*

Abstract

Patient satisfaction issues with pharmaceutical installations can vary, including service quality, communication, waiting time, and other factors related to pharmaceutical services. Factors such as reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical evidence greatly influence patient satisfaction. This study aims to describe the level of patient satisfaction with the services provided at the Sail Pekanbaru Health Center Pharmacy Installation. Data were collected through questionnaires given to 50 patients who came for treatment and met the inclusion criteria in the period 28 October - 1 November 2024. The questionnaire was compiled based on the modified SERVQUAL method, with five variables, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible. Each variable consists of 4 questions. The results of sociodemographic data show that the majority of respondents are aged 17–40 years (52%), female (74%), have secondary education (56%), and work in the informal sector or are unemployed (42%). The results showed that in all dimensions, most respondents were satisfied with the services provided. The highest average level of satisfaction was in the tangible dimension with 42.5% of respondents stating very satisfied, and the lowest in the responsiveness dimension with 26% of respondents stating very satisfied. Although there were some notes on the aspects of supporting facilities and the comfort of the waiting room, in general patients stated that they were satisfied with the pharmaceutical services at the Sail Health Center.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Questionnaire, SERVQUAL*

✉Corresponding author :

Address : Pekanbaru

Email : noviasinata@stifar-riau.ac.id

Phone : 082126734510

ISSN 2985-4822 (Media Online)

PENDAHULUAN

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019). Secara nasional, standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu kecamatan, tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggungjawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW). Masing-masing puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Depkes RI, 2004).

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Terdapat lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama Servqual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Muninjaya, 2015). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Monika et al (2015), terdapat hubungan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teling Atas Kota Manado dalam dimensi kehandalan, ketanggapan, jamian, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan pasien.

Realibility atau kehandalan yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Penelitian Sulistyawati et al (2012), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily (2006), pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Responsiveness atau cepat tanggap yaitu dimensi mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa atau pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 30 menit dan resep non racikan sebesar 15 menit (Sujoko dan Djazuly, 2015).

Assurance atau jaminan yaitu dimensi mutu yang berhubungan dengan kompetensi *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dalam hal ini jaminan ketersediaan obat dan jaminan adanya apoteker di instalasi farmasi pada pelayanan kefarmasian sangat perlu agar tercipta kepuasan pada pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuniar (2016) pelayanan kefarmasian di apotek kota/kabupaten Tangerang Selatan, Serang, Bekasi, Bogor, Yogyakarta, Bantul, Solo dan Sragen pada dimensi jaminan atau *assurance* memiliki tingkat kepuasan paling rendah diantara dimensi yang lain.

Tangible atau berwujud yaitu dimensi mutu pelayanan yang meliputi penampilan fisik dari fasilitas peralatan, karyawan dan peralatan komunikasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nuswantari dan Maria (2013), pasien puskesmas Ngemplak I Sleman menunjukkan hasil tidak puas pada pelayanan dimensi *tangible* atau berwujud. *Emphaty* atau empati dalam pelayanan kefarmasian antara lain keramahan petugas apotek dan pemberian perhatian secara individu. Didapatkan hasil ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *emphaty*. Kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi sebagai indikator bagusnya mutu dari instalasi tersebut dan akan berdampak bagi kesehatan klien dan kepedulian klien terhadap obat. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelian dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Puskesmas Sail Pekanbaru”

METODE

Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien yang datang dan berobat di Puskesmas Sail pada periode waktu dari tanggal 28 Oktober 2024 – 1 November 2024. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *non-probability* sampling dengan metode *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu total sampling, yaitu pengambilan sampel yang jumlahnya sama dengan populasi. Dengan jumlah sampel yaitu berjumlah 50 sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang datang dan berobat di Puskesmas Sail, yang berusia minimal 17 tahun.
2. Bersedia menjadi responden penelitian.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah : Pasien yang tidak menjawab kuesioner secara lengkap.

HASIL

Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan metode servqual yang dimodifikasi. Jumlah pertanyaan pada setiap kuesioner terbagi dalam 5 variabel yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), perhatian (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan berwujud (*tangible*) dengan masing-masing variabel terdiri dari 4 pertanyaan. Pada masing-masing subkelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor, jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

Tabel 1. Penyusunan Kuesioner

No.	Variabel	No. Pernyataan	Rujukan
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1, 2, 3, 4	Rizqi, 2020
2.	Ketanggapan (<i>Responsivenss</i>)	5, 6, 7, 8	Rizqi, 2020
3.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	9, 10, 11, 12	Rizqi, 2020
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13, 14, 15, 16	Rizqi, 2020
5.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	17, 18, 19, 20	Rizqi, 2020

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Sosiodemografi Responden

No	Sosiodemografi Responden	Jumlah (n = 50)	Persentase (%)
Usia (Tahun)			
1	Dewasa Awal (17 – 40)	26	52
	Dewasa Madya (41 – 60)	22	44
	Dewasa Lanjut > 60	2	4
	Total	50	100
Jenis Kelamin			
2	Laki-laki	13	26
	Perempuan	37	74
	Total	50	100
Pendidikan Terakhir			
3	Pendidikan Rendah (Tidak sekolah – SD)	1	2
	Pendidikan Menengah (SMP- SMA/Sederajat)	28	56
	Pendidikan Tinggi (D1 – S3)	21	42
	Total	50	100
Pekerjaan Utama			
4	PNS/TNI/Polri	3	6
	Pegawai Swasta/Guru	9	18
		11	22
	Wiraswasta/Usahawan		
	Pelajar/Mahasiswa	6	12
	Lainnya	21	42
	Total	50	100

1. Data Sosiodemografi Responden berdasarkan Rentang Usia
- Hasil penelitian melalui kuesioner, diketahui sosiodemografi responden berdasarkan rentang usia terhadap 50 orang responden diperoleh hasil pada Tabel 2. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah usia dewasa awal yaitu umur 17-40 tahun sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, kemudian diikuti usia dewasa madya yaitu umur 41-60 tahun sebanyak 22 responden dengan persentase 44% dan selanjutnya yaitu usia dewasa lanjut yaitu umur >60 tahun hanya 2 responden dengan persentase 4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa usia terbanyak dari data diatas adalah dengan usia 17-40 tahun sebanyak 26 responden dengan persentase 52%.
2. Data Sosiodemografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin
- Berdasarkan data yang diperoleh diketahui responden dengan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 37 atau 74%, sedangkan jenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 13 atau 26%. Hasil tersebut diperoleh pada saat pemberian kuesioner kepada pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi diperoleh hasil paling banyak adalah perempuan yaitu 37 atau 74%.
3. Data Sosiodemografi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Hasil penelitian melalui kuesioner mengenai sosiodemografi responden berdasarkan pendidikan

terakhir, diperoleh hasil pada Tabel 2. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa responden yang datang ke Puskesmas dan menebus obat di instalasi farmasi adalah responden dengan pendidikan terakhir tidak sekolah-SD sebanyak 1 orang dengan persentase 2%, responden yang berpendidikan menengah yaitu SMP-SMA/ sederajat sebanyak 28 responden dengan persentase 56% dan responden dengan pendidikan tinggi yaitu D1-D4, S1 ke atas sebanyak 21 responden dengan persentase 42%.

4. Data Sociodemografi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan data mengenai sociodemografi responden dengan pendidikan terakhir, diperoleh hasil responden dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri adalah sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta/guru sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, pekerjaan sebagai wiraswasta/usahawan sebanyak 11 responden atau 22%, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang dengan persentase 12% dan pekerjaan lainnya (seperti tidak bekerja, buruh, supir) sebanyak 21 responden dengan persentase 42%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pekerjaan terbanyak dari data tersebut adalah sebagai lainnya yaitu sebanyak 21 responden dengan persentase 42%.

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan

No	Pertanyaan	Jumlah Responden				Persentase			
		(n = 50)				(n = 100%)			
		SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
1	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik	14	36	0	0	28,0	72,0	0,0	0,0
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat pasien	13	36	1	0	26,0	72,0	2,0	0,0
3	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami	15	35	0	0	30,0	70,0	0,0	0,0
4	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit	13	36	1	0	26,0	72,0	2,0	0,0
Rata-rata		13,75	35,75	0,50	0,00	27,5	71,5	1,0	0,0
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)									
5	Petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep yang masuk	13	35	2	0	26,0	70,0	4,0	0,0
6	Petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat	12	36	2	0	24,0	72,0	4,0	0,0
7	Petugas farmasi sigap melayani pasien	13	35	2	0	26,0	70,0	4,0	0,0
8	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	14	34	2	0	28,0	68,0	4,0	0,0
Rata-rata		13,00	35,00	2,00	0,00	26,0	70,0	4,0	0,0
Perhatian (<i>Empathy</i>)									
9	Petugas farnasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	14	35	1	0	28,0	70,0	2,0	0,0
10	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	13	37	0	0	26,0	74,0	0,0	0,0
11	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	15	34	1	0	30,0	68,0	2,0	0,0
12	Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	12	35	3	0	24,0	70,0	6,0	0,0
Rata-rata		13,50	35,25	1,25	0,00	27,0	70,5	2,5	0,0
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
13	Tersedianya obat di instalasi farmasi	14	35	1	0	28,0	70,0	2,0	0,0
14	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter	14	36	0	0	28,0	72,0	0,0	0,0
15	Petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja	11	39	0	0	22,0	78,0	0,0	0,0

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Puskesmas Sail Pekanbaru

16	Petugas farmasi menuliskan etiket obat dengan jelas	13	37	0	0	26,0	74,0	0,0	0,0
Rata-rata		13,00	36,75	0,25	0,00	26,0	73,5	0,5	0,0
Berwujud (Tangible)									
17	Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi	17	33	0	0	34,0	66,0	0,0	0,0
18	Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	17	32	1	0	34,0	64,0	2,0	0,0
19	Tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu	21	27	2	0	42,0	54,0	4,0	0,0
20	Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, dan toilet)	30	18	2	0	60,0	36,0	4,0	0,0
Rata-rata		21,25	27,50	1,25	0,00	42,5	55,0	2,5	0,0

1. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa pada pernyataan pertama, petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik dengan persentase 28% responden menyatakan sangat puas dan 72% responden menyatakan puas. Pernyataan kedua petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat pasien terdapat 26% responden menyatakan sangat puas, 72% responden puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan ketiga petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami terdapat 30% responden menyatakan sangat puas dan 70% responden menyatakan puas. Pernyataan keempat prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit terdapat 26% responden menyatakan sangat puas, 72% reponden puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas.
2. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan petugas untuk memberikan informasi dan merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan cepat. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa pada pernyataan pertama petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep yang masuk terdapat 26% responden menyatakan sangat puas dan 70% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan kedua petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat terdapat 24% responden menyatakan sangat puas, 72% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan ketiga petugas farmasi sigap melayani pasien terdapat 26% responden menyatakan sangat puas, 70% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan keempat petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama terdapat 28% responden menyatakan puas, 68% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Berdasarkan data tersebut diketahui persentase rata-rata gambaran kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* yaitu 26% sangat puas, 70% puas dan 4% kurang puas. Hal ini berarti menunjukkan adanya harapan yang tinggi dari pasien terhadap pelayanan pada dimensi ini.
3. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Dimensi perhatian (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari petugas kepada konsumen atau pasien secara individu. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa pada pernyataan pertama petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien terdapat 28% responden menyatakan sangat puas, 70% menyatakan puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan kedua petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial terdapat 26% responden menyatakan sangat puas dan 74% menyatakan puas. Pada pernyataan ketiga petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat terdapat 30% responden menyatakan sangat puas, 68% menyatakan puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan keempat petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat terdapat 24% responden menyatakan sangat puas, 70% menyatakan puas dan terdapat 6% responden menyatakan kurang puas. Berdasarkan data tersebut diketahui persentase rata-rata gambaran kepuasan pasien pada dimensi *empathy* yaitu 27% sangat puas, 70,5% puas dan 2,5% kurang puas. Hal ini berarti petugas kefarmasian Puskesmas Sail kota Pekanbaru telah melakukan pelayanan dengan baik.
4. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan, kemampuan dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa pada pernyataan pertama tersedianya obat di instalasi farmasi terdapat 28% responden

menyatakan sangat puas, 70% menyatakan puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan kedua petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter terdapat 28% responden menyatakan sangat puas dan 72% menyatakan puas. Pernyataan ketiga petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi farmasi saat jam kerja terdapat 22% responden menyatakan sangat puas dan 78% menyatakan puas. Pernyataan keempat petugas farmasi menuliskan etiket obat dengan jelas terdapat 26% responden menyatakan sangat puas dan 74% menyatakan puas. Berdasarkan data tersebut diketahui persentase rata-rata gambaran kepuasan pasien pada dimensi assurance yaitu 26% sangat puas, 73,5% puas dan 0,5% kurang puas. Hal ini berarti menunjukkan adanya harapan yang tinggi dari pasien terhadap pelayanan pada dimensi jaminan.

5. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia dan dapat secara langsung dilihat dan dirasakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa pada pernyataan pertama lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi terdapat 34% responden menyatakan sangat puas dan 66% menyatakan puas. Pernyataan kedua ruang pelayanan farmasi yang nyaman terdapat 34% responden menyatakan sangat puas, 64% menyatakan puas dan terdapat 2% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan ketiga tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu terdapat 42% responden menyatakan sangat puas, 54% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Pernyataan keempat tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, kartu antrian, dan toilet) terdapat 60% responden menyatakan sangat puas, 36% menyatakan puas dan terdapat 4% responden menyatakan kurang puas. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa pada dimensi tangible yang berarti petugas kefarmasian Puskesmas Sail Kota Pekanbaru telah melakukan pelayanan yang baik, akan tetapi pada pernyataan ketiga dan keempat terdapat persentase jawaban kepuasan terendah 4% responden menyatakan kurang puas. Berdasarkan data tersebut diketahui persentase rata-rata gambaran kepuasan pasien pada dimensi tangible yaitu 42,5% sangat puas, 55% puas dan 2,5% kurang puas.

Berdasarkan data tanggapan responden terhadap 4 dimensi pernyataan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Sail Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Pada saat peneliti melakukan pengambilan data, peneliti melihat bahwa responden lebih banyak yang datang ke instalasi farmasi di Puskesmas Sail Pekanbaru berada pada rentang usia 17-40 tahun. Hal ini terjadi karena usia dewasa awal responden masih sanggup untuk pergi ke Puskesmas dan memanfaatkan instalasi farmasi di Puskesmas. Responden juga memiliki semangat untuk sembuh karena masih muda. Responden mayoritas dengan jenis kelamin perempuan. Perempuan biasanya lebih peduli dan lebih perhatian terhadap penyakit yang mereka derita dan lebih cermat dalam hal pemberian penilaian kepuasan terhadap instalasi Puskesmas tempat mereka berobat. Hal ini membuktikan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan. Tingkat pendidikan responden rata-rata SMP-SMA sebanyak 28 responden. Pengaruh tingkat pendidikan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan dari suatu tempat layanan kesehatan atau Puskesmas, dapat dikaitkan ke tingkat pemahaman responden terhadap segala informasi. Responden dengan tingkat pendidikan rendah mungkin sangat rentan dengan minimnya pemahaman terhadap segala informasi yang diperoleh. Menurut Mantra (2003), semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan seseorang, maka semakin membutuhkan pusat-pusat pelayanan kesehatan sebagai tempat berobat bagi dirinya dan keluarganya. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka wawasan pengetahuan semakin bertambah dan menyadari bahwa begitu pentingnya kesehatan bagi kehidupan. Data sosiodemografi responden terhadap pekerjaan yang terbanyak yaitu lainnya sebanyak 21 responden. Data sosiodemografi lainnya pada penelitian ini yaitu sebagai ibu rumah tangga, seorang supir ataupun buruh. Sebagian besar responden yang tidak bekerja, memiliki waktu luang untuk datang berobat ke Puskesmas dan dapat memberikan informasi terkait tingkat kepuasan mereka terhadap instalasi farmasi Puskesmas yang mereka kunjungi.

1. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru pada dimensi keandalan (*reliability*) berada pada kategori sangat puas (27,5%), kategori puas (71,5%) dan kurang puas (1%). Petugas Puskesmas Sail Pekanbaru saat menyerahkan obat kepada pasien, petugas memberikan informasi dan mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik tentang obat yang diberikan seperti nama obat, jumlah obat, aturan pakai obat, aturan khusus, indikasi, efek samping, kontraindikasi, serta tanggal kadaluarsa dan lain-lain, dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan tidak berbelit-belit. Ketika pasien merasa masih belum paham maka petugas akan menjelaskan kembali sesuai yang ditanyakan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan petugas harus mampu memberikan informasi mengenai obat yang diberikan serta mampu melakukan konseling untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Berdasarkan peraturan yang berlaku ini, maka keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru sudah sesuai standar

pelayanan kefarmasian.

Kehandalan (*reliability*) terlihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Selain itu, kehandalan juga dapat dinilai dari penguasaan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya serta kepiawaian petugas dalam menggunakan teknologi yang ada. Tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan dapat dinilai dari kompetensi petugas saat memberikan pelayanan kefarmasian. Kompetensi yang dimaksud adalah ketepatan dan kecepatan petugas saat melayani pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ndetudora masuk pada kategori sangat puas. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pada dimensi kehandalan adalah kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian terutama pada pemberian informasi mengenai obat yang diresepkan (Arimbawa et al, 2014).

2. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada kategori sangat puas (26%), kategori puas (70%) dan kategori kurang puas (4%). Pada penelitian ini, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dinilai berdasarkan kompetensi petugas kefarmasian dalam menanggapi keluhan mengenai pelayanan dan obat yang telah diterima, kemampuan memberikan pelayanan yang baik, terampil, dan cakap, serta kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam menyiapkan obat. Puskesmas Sail Pekanbaru memiliki sumber daya manusia dalam jumlah cukup dan berkompeten. Petugas juga memiliki komunikasi yang baik karena mampu melakukan pemberian informasi obat sesuai masalah yang dihadapi pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman. Berdasarkan peraturan ini, maka respon cepat tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

Daya tanggap (*responsiveness*) dapat terlihat pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep yang masuk, mampu memberikan pelayanan dengan cepat, sigap melayani pasien dan petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Oebobo Kota Kupang berada pada kategori sangat puas (Yuliani et al, 2014). Pemberian informasi obat oleh petugas farmasi, apabila disampaikan dengan baik, jelas dan dengan bahasa yang mudah dimengerti, maka akan meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian yang diberikan. Dampak yang akan muncul adalah pasien menjadi lebih patuh dan taat akan cara penggunaan obat sesuai dengan informasi yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kesembuhan pasien.

3. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Perhatian (*Empathy*)

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru pada dimensi perhatian (*empathy*) pada kategori sangat puas (27%), kategori puas (70,5%) dan kategori kurang puas (2,5%). Pada penelitian ini, dimensi empathy dinilai berdasarkan petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat dan petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat. Petugas kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru memberikan pelayanan dengan tidak memandang latar belakang ataupun status sosial pasien. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu pasien jika menemui kesulitan terkait pemakaian obat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient oriented*) tanpa membedakan status sosial pasien. Berdasarkan peraturan ini, maka jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru sudah sesuai standar pelayanan kefarmasian.

Perhatian (*empathy*) dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian atas apa yang dibutuhkan pasien, mengerti dengan apa yang pasien rasakan dan perlukan, serta mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi perhatian (*empathy*) berada pada kategori sangat puas. Sikap peduli dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas farmasi kepada seluruh pasien tanpa melihat agama, suku, dan status sosial menjadikan pasien merasa nyaman (Yuliani et al, 2020). Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, jika pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, maka pasien akan senang juga dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Selain itu, adanya petugas yang memberikan pelayanan kefarmasian secara ramah, akan menjadikan pasien lebih mudah menerima informasi dan taat akan anjuran yang diberikan, terkhusus cara penggunaan obat sesuai aturan.

4. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru pada dimensi jaminan (*assurance*) pada kategori sangat puas (26%), kategori puas (73,5%) dan kurang puas (0,5%). Pada penelitian ini, dimensi jaminan (*assurance*) dinilai berdasarkan tersedianya obat di instalasi farmasi,

petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter, petugas farmasi selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja dan petugas farmasi menuliskan etiket obat dengan jelas. Petugas kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru menyiapkan obat berdasarkan resep yang diberikan. Apabila ditemukan ketidakjelasan dalam penulisan resep maka petugas langsung menghubungi dokter yang terkait, untuk memastikan resep yang diberikan. Sebelum menyerahkan obat ke pasien, petugas farmasi akan memastikan bahwa obat yang diberikan sesuai, dengan cara menanyakan nama pasien dan tanggal lahir pasien, agar tidak tertukar dengan pasien lain. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman, serta melindungi pasien dari pemakaian obat yang tidak sesuai. Berdasarkan peraturan yang berlaku, maka jaminan kualitas pelayanan obat yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

Jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pasien dengan pelayanan yang akan diberikan. Dimensi ini terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dimensi ini dapat terlihat pada kepercayaan yang diberikan oleh pasien kepada petugas farmasi, dari hasil penilaian pengetahuan serta kemampuan petugas farmasi. Petugas farmasi yang berkompeten mampu menyampaikan informasi yang dengan mudah diterima oleh pasien. Informasi yang benar dan jelas, sangat diperlukan oleh pasien agar terhindar dari penggunaan obat yang salah.

5. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru pada dimensi berwujud (*tangible*) pada kategori sangat puas (42,5%), kategori puas (55%) dan kurang puas (2,5%). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa salah satu upaya untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian adalah memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan disertai pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Berdasarkan regulasi ini, maka sarana dan prasarana kefarmasian di Puskesmas Sail Pekanbaru sudah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Dimensi berwujud (*tangible*) pada suatu pelayanan kefarmasian dapat dinilai dari lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi, ruang pelayanan farmasi yang nyaman, tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu dan tersedianya fasilitas pendukung, seperti: pengeras suara, kartu antrian dan toilet. Tingkat kepuasan pada dimensi berwujud (*tangible*) di Puskesmas Ndetudora sebagian besar pasien mengatakan sangat puas akan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana yang ada (Kaph, 2018). Prasarana yang dapat mendukung kualitas pelayanan kefarmasian adalah tersedianya leaflet atau brosur di ruang tunggu. Adanya bahan bacaan di ruang tunggu akan mencegah pasien merasa bosan saat menunggu pengambilan obat di instalasi farmasi. Pasien dapat membaca dan menambah informasi dari leaflet atau brosur yang tersedia.

Tingkat kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan kesehatan minimal sesuai dengan harapannya bahkan lebih dari yang diharapkannya. Ketercapaian harapan pasien ini akan berdampak pada kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan, terutama pada petugas farmasi di instalasi farmasi Puskesmas Sail Pekanbaru. Pelayanan kesehatan yang berkualitas baik adalah pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dan sesuai dengan kode etik profesi. Pasien yang memiliki tingkat kepuasan yang baik akan pelayanan kesehatan yang telah didapatkan, kelak akan cenderung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang sama apabila mengalami gangguan kesehatan lagi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliani et al (2020) yang menganalisis tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian yang dilihat dengan metode servqual menunjukkan bahwa kelima dimensi (daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, dan penampilan) memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pelayanan yang diberikan petugas juga sesuai dengan yang diharapkan pasien. Contoh pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan adalah sebagian besar yang berkunjung ke Puskesmas Oebobo Kota Kupang tersebut telah melakukan kunjungan sebelumnya hingga lebih dari 5 kali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada instansi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, yang telah memberi kesempatan kepada peneliti sehingga dapat melaksanakan kegiatan ini dan kepada pihak Puskesmas Sail Pekanbaru.

SIMPULAN

Persentase responden yang terbesar berdasarkan usia adalah usia dewasa awal (17-40 tahun) sebesar 52%. Berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebesar 74%. Berdasarkan pendidikan terakhir adalah pendidikan menengah (SMP-SMA/ sederajat) sebesar 56%. Sedangkan berdasarkan pekerjaan utama adalah di sektor informal atau tidak bekerja sebesar 42%.

Rata-rata persentase dari gambaran kepuasan responden berdasarkan beberapa dimensi yaitu: dimensi kehandalan (*reliability*) 27,5% responden menyatakan sangat puas, 71,5% puas dan 1% kurang puas; ketanggapan (*responsiveness*) 26% responden menyatakan sangat puas, 70% puas dan 4% kurang puas; perhatian (*empathy*) 27% responden menyatakan sangat puas, 70,5% puas dan 2,5% kurang puas; jaminan (*assurance*) 26% responden menyatakan sangat puas, 73,5% puas dan 0,5% kurang puas; berwujud (*tangible*) 42,5% responden menyatakan sangat puas, 55% menyatakan puas dan 2,5% kurang puas. Meskipun terdapat beberapa catatan pada beberapa dimensi, secara umum pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sail.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, E., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. 2014. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2(2): 153.
- De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Depkes RI, 2004. *UU RI nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina –Yarsi Padang Tahun 2006. *Thesis*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kapoh, O. C. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ndetudora. *Skripsi*. Poltekkes Kemenkes Kupang: Kupang.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.
- Monika, K., Chreisy, K.F., Mandagi, Paul, A.T., dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*. 4(4): 261-269.
- Muninjaya, A. A. G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. EGC: Jakarta.
- Nuswantari, M. & Maria, W. D. 2013. Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Ngemplak I Sleman. *Jurnal Penelitian*. 16(2): 186-195.
- Sujoko. A. & Djazuly, C. 2015. Analisis Antrian Pelayanan Obat Non Racikan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 3(2): 99-107.
- Sulistyawati, N. L. M., Perdana, N., Maidin, A., Syafar, M., Amiruddin, R. dan Jafar, N. H. 2012. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makassar. *Jurnal Kesehatan*. 7(2):1.
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*. 5(1): 41–52.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Indonesian Pharmaceutical Journal*. 6(1): 39–48.