



Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Lani Hartanti^{1*}, Rasmi Zakiah Oktarlina², Zulpakor Oktoba³, Asep Sukohar⁴

¹⁻⁴ Universitas Lampung, Indonesia

Korespondensi penulis: lanihartanti2@gmail.com

Abstract. *Background:* Pharmaceutical services at primary health centers (puskesmas) play a vital role in supporting the quality of primary healthcare services. However, patient satisfaction with these services varies, influenced by factors such as service quality and demographic characteristics of the patients. In Lampung Province, the Induk Natar and Rajabasa Indah primary health care centers have different regional characteristics, which may influence patients' perceptions and satisfaction with pharmaceutical services. *Methods:* This study employed an analytical observational method with a cross-sectional design. Samples were selected using systematic accidental sampling, with 100 respondents from each primary health care centers. Quantitative data were collected using the Servqual questionnaire and patient sociodemographic characteristics. Data were analyzed using the Mann-Whitney test and the Chi-Square test. *Result:* The reliability dimension showed the highest satisfaction level in both Induk Natar primary health care centers (90.10%) and Rajabasa Indah primary health care centers (94.05%). Conversely, the tangible dimension had the lowest satisfaction levels, with 88.60% in Induk Natar primary health care centers and 92.08% in Rajabasa Indah primary health care centers. A significant difference in patient satisfaction levels was found between the two health centers. However, no significant correlation was found between patient characteristics (age, gender, education, and occupation) and satisfaction levels (p -value > 0.05). *Conclusion:* Rajabasa Indah primary health care centers demonstrated a higher level of patient satisfaction compared to Induk Natar primary health care centers. A significant difference in satisfaction levels between the two centers was confirmed by the Mann-Whitney test.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Primary Health Care Centers

Abstrak. Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian di Puskesmas memegang peranan penting dalam mendukung mutu layanan kesehatan primer. Namun, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ini masih bervariasi, dipengaruhi oleh faktor seperti kualitas layanan dan karakteristik demografis pasien. Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah memiliki karakteristik wilayah yang berbeda, yang berpotensi memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan potong lintang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sistematis *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden tiap puskesmas. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner Servqual dan karakteristik sosiodemografi pasien. Analisis data kuantitatif menggunakan uji *Mann Whitney* dan *Chi Square*. Hasil: Pada dimensi *reliability* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan tertinggi, 90,10%, dan 94,05%, sedangkan pada masing-masing puskesmas, dimensi *tangible* memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu 88,60% dan 92,08%. Ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien layanan kefarmasian di kedua fasilitas tersebut. Tidak ada korelasi yang signifikan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan dengan p -value > 0.05 dari analisis karakteristik yang mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Simpulan: Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Terdapat perbedaan signifikan antara kedua puskesmas dari hasil uji statistik *Mann Whitney*.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa layanan kesehatan dan kualitasnya sudah merata bagi seluruh masyarakat. Selain itu, laporan terkini dari Indonesia menemukan bahwa selama kurang lebih 20 tahun terakhir, jumlah penyakit menular telah menurun secara signifikan, sementara jumlah penyakit kronis meningkat (Sukohar *et al.*, 2020). Dengan demikian, penguatan layanan kesehatan harus lebih memperhatikan upaya pencegahan secara optimal. Salah satu fasilitas layanan kesehatan yaitu puskesmas, yang merupakan

komponen penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan fungsinya sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer, puskesmas menjalankan peran vital dalam menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Bunet *et al.*, 2020). Pelayanan yang berkualitas akan berdampak positif pada kepatuhan pasien terhadap pengobatan melalui kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan yang baik (Fitriarahmah *et al.*, 2023).

Di era kemajuan digitalisasi seperti sekarang ini, tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai data evaluasi dalam mengontrol mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh puskesmas (Kemenkes, 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan bagi setiap implementasi pelayanan kefarmasian di suatu puskesmas (Hariyanto *et al.*, 2020). Adapun faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya (Meila, 2020).

Pada penelitian yang sudah dilakukan oleh Bunet *et al.*, (2020) di Puskesmas Tanawangko diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien belum merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Selain itu, terdapat hubungan antara umur dan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien (Meila, 2020). Pada penelitian lain diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Garut masih belum memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian (Mulyani *et al.*, 2021).

Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah merupakan dua puskesmas di Provinsi Lampung yang memiliki peran strategis dalam pelayanan kesehatan di wilayahnya masing-masing. Kedua puskesmas ini beroperasi di wilayah yang berbeda di provinsi Lampung. Puskesmas Induk Natar berada di Kabupaten Lampung Selatan, sedangkan Puskesmas Rajabasa Indah berada di Kota Bandar Lampung. Maka dari itu, terdapat kemungkinan perbedaan yang berkontribusi seperti dalam kualitas pelayanan kefarmasian yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah. Luaran dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata untuk pengembangan pelayanan kefarmasian di Puskesmas serta meningkatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan agar

kualitas layanan kesehatan khususnya pada layanan kefarmasian di Provinsi Lampung dapat merata.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Puskesmas

Puskesmas 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 Nomor 75 tahun 2014). Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Tingkat Kepuasan

Memiliki pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan pasien menjadi keinginan bagi setiap puskesmas. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau tidak senang seseorang yang timbul sebagai hasil dari perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Sabila *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan dapat disebut baik apabila penyedia jasa dalam hal ini puskesmas memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Dengan kata lain, apabila adanya keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan maka kepuasan pasien dapat tercapai. Sebaliknya, jika kualitas tidak memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan tidak tercapai. Pasien yang tidak puas akan mencari fasilitas kesehatan lain yang dapat memenuhi kebutuhannya. Sehingga diharapkan tiap puskesmas mampu untuk menjaga kualitas pelayanan (Indrasari, 2019).

3. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan rancangan analitik observasional dengan pendekatan potong lintang. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mencari perbedaan antara variabel yang satu dengan yang lainnya dalam satu titik waktu tertentu (Supardi, 2014). Peneliti hanya akan mengamati dan mencatat suatu informasi mengenai sampel, tanpa adanya manipulasi atau intervensi pada variabel.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pada periode Februari-April 2025.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Penelitian melibatkan responden dari pasien rawat jalan dari Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Induk Natar. Sebanyak 100 responden yang dikumpulkan dari masing-masing puskesmas untuk mencapai total 200 responden. Dalam penelitian ini, karakteristik sosiodemografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Karakteristik	Parameter	Persentase (%)	
		Puskesmas Induk Natar (n=100)	Puskesmas Rajabasa Indah (n=100)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	30
	Perempuan	81	70
Usia	Remaja (17-25 th)	21	21
	Dewasa (26-45 th)	53	61
	Lansia (46-65 th)	26	18
	SD	8	2
Pendidikan	SMP	12	11
	SMA	40	34
	Diploma	22	14
	S1	15	33
	S2/S3	3	6
	Tidak Bersekolah	0	0

Pekerjaan	Buruh	8	5
	TNI/POLRI	1	0
	Pelajar/Mahasiswa	5	13
	Ibu Rumah Tangga	28	24
	Wiraswasta	9	8
	PNS	22	16
	Pegawai Swasta	10	20
	Lain-Lain	17	14

Dari table 1 digunakan untuk analisis deskriptif dan menganalisis karakter setiap pasien yang selanjutnya dilakukan uji *Chi square* untuk melihat ada atau tidak hubungan antara karakteristik sosiodemografi dengan kepuasan pasien.

Tingkat pendidikan responden juga menunjukkan variasi; di Puskesmas Rajabasa Indah sebagian besar responden berpendidikan SMA (34%) dan Diploma (33%), sedangkan di Puskesmas Induk Natar mayoritas berpendidikan SMP (40%) dan SMA (22%). Dari segi pekerjaan, responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga mendominasi di kedua puskesmas, yaitu sebesar 28% di Puskesmas Induk Natar dan 24% di Puskesmas Rajabasa Indah.

Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Reability*

Kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan diukur melalui dimensi keandalan (*reliability*). Dalam dimensi ini, pasien akan menilai pelayanan kefarmasian di Puskesmas mengenai durasi pelayanan, prosedur pelayanan, layanan yang berkaitan dengan informasi obat yang akan diberikan oleh apoteker, dan keterangan mengenai obat yang diberikan. Empat item pertanyaan akan digunakan untuk menilai kepuasan pasien pada dimensi ini, selanjutnya hasil data distribusi dari jawaban responden akan disajikan dalam tabel dan gambar berikut:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Dimensi *Reability* di Puskesmas Induk Natar.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangattidak puas
1.	Pelayanan di Puskesmas dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan	61 (61)	31 (31)	8 (8)	0 (0)	0 (0)
2.	Prosedur pelayanan di Puskesmas jelas	57 (57)	38 (38)	5 (5)	0 (0)	0 (0)

Perbedaan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

3.	Apoteker memberikan informasi obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai, indikasi, dan cara penyimpanan.	55 (55)	39 (39)	6 (6)	0 (0)	0 (0)
4.	Keterangan yang diberikan oleh apoteker di puskesmas dapat dipercaya	55 (55)	38 (38)	7 (7)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan tabel 2. mengenai pelayanan yang dimulai tepat waktu, sebanyak 61% responden merasa sangat puas dan 31% merasa puas, sementara hanya 8% yang cukup puas. Selanjutnya, untuk pernyataan mengenai kejelasan prosedur pelayanan, 57% responden menyatakan sangat puas dan 38% puas, dengan 5% cukup puas. Mengenai pemberian informasi obat oleh apoteker, sebanyak 55% merasa sangat puas dan 39% puas, serta hanya 6% yang cukup puas. Terakhir, terkait kepercayaan terhadap keterangan yang diberikan apoteker, 55% responden merasa sangat puas dan 38% puas, serta 7% cukup puas.

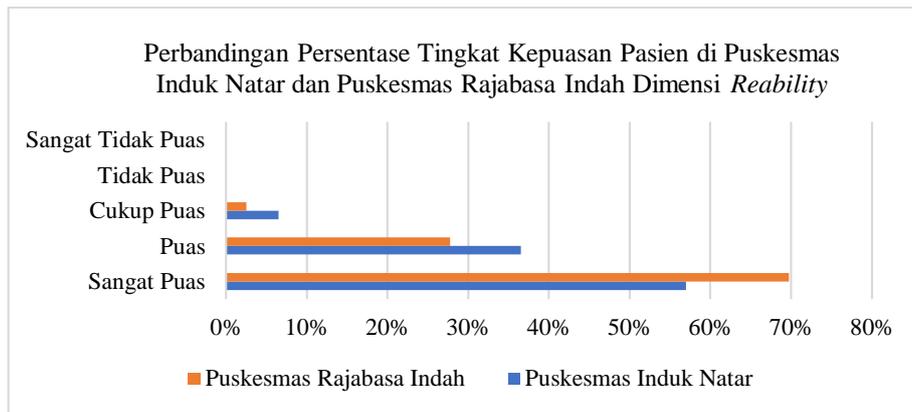
Sementara itu, berdasarkan tabel 4.5 di Puskesmas Rajabasa Indah, tingkat kepuasan responden pada dimensi *reability* bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Induk Natar. Pada aspek ketepatan waktu pelayanan, 70% responden merasa sangat puas dan 28% puas, dengan hanya 2% yang cukup puas. Ini menunjukkan bahwa pelayanan di Rajabasa Indah sangat tepat waktu. Kejelasan prosedur pelayanan juga dinilai sangat baik, dengan 73% responden merasa sangat puas dan 26% puas, serta hanya 1% cukup puas. Informasi obat yang diberikan oleh apoteker juga dinilai lengkap oleh masyarakat, dengan 70% responden menyatakan sangat puas dan 26% puas, serta 4% cukup puas. Terakhir, tingkat kepercayaan terhadap keterangan apoteker juga sangat tinggi, dengan 66% responden sangat puas dan 31% puas, dan hanya 3% cukup puas.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Reability* di Puskesmas Rajabasa Indah.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Pelayanan di Puskesmas dimulai tepat pada waktu yang dijadwalkan	70 (70)	28 (28)	2 (2)	0 (0)	0 (0)
2.	Prosedur pelayanan	73	26	1	0	0

	di Puskesmas jelas	(73)	(26)	(1)	(0)	(0)
3.	Apoteker memberikan informasi obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai, indikasi, dan cara penyimpanan.	70 (70)	26 (26)	4 (4)	0 (0)	0 (0)
4.	Keterangan yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas dapat dipercaya	66 (66)	31 (31)	3 (3)	0 (0)	0 (0)

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kedua puskesmas telah menunjukkan pelayanan yang andal dan dapat dipercaya menurut persepsi pasien, dengan Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Induk Natar pada semua indikator dimensi. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *reability* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dapat dilihat pada gambar 5. berikut:



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Reability* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Tangible*

Kepuasan pasien dengan fasilitas penunjang pelayanan fisik, seperti ruang tunggu, penampilan apoteker, ketersediaan obat, dan lokasi puskesmas, disebut dimensi sarana fisik (*tangible*). Untuk mengukur dimensi ini, lima item pernyataan akan digunakan. Hasilnya akan ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Jawaban Dimensi *Tangible* di Puskesmas Induk Natar.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Apoteker di Instalasi Farmasi berpenampilan rapi dan bersih saat memberikan obat	61 (61)	36 (36)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
2.	Obat yang dibutuhkan selalu tersedia	53 (53)	40 (40)	7 (7)	0 (0)	0 (0)
3.	Lokasi instalasi farmasi di Puskesmas mudah dijangkau	47 (47)	50 (50)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
4.	Instalasi farmasi sudah memiliki peralatan dan teknologi modern (seperti komputer)	45 (45)	46 (46)	9 (9)	0 (0)	0 (0)
5.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, gedung, dll) di Instalasi Farmasi Puskesmas sudah baik	43 (43)	46 (46)	11 (11)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan tabel 4. mengenai distribusi jawaban pada dimensi *tangible* di Puskesmas Induk Natar, pernyataan mengenai penampilan apoteker yang rapi dan bersih saat memberikan obat, sebanyak 61% responden menyatakan sangat puas, 36% menyatakan puas dan 3% yang menyatakan cukup puas. Sementara itu, terkait ketersediaan obat, 53% responden menyatakan sangat puas dan 40% puas, meskipun masih terdapat 7% yang hanya merasa cukup puas. Lokasi instalasi farmasi juga dianggap mudah dijangkau oleh mayoritas responden, dengan 47% menyatakan sangat puas, 50% puas dan 3% yang menyatakan cukup puas. Pada segi peralatan dan teknologi modern, 45% responden merasa sangat puas, 46% puas dan 9% yang menyatakan cukup puas, menandakan bahwa fasilitas penunjang sudah cukup memadai. Namun, pada aspek fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan gedung, meskipun 43% menyatakan sangat puas dan 46% puas, masih ada 11% yang hanya cukup puas.

Sementara itu, hasil analisis pada tabel 5 menunjukkan distribusi jawaban pada dimensi *tangible* di Puskesmas Rajabasa Indah menggambarkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pada aspek penampilan apoteker, sebanyak 71% menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas dan 4% menyatakan cukup puas. Ketersediaan obat juga mendapat penilaian sangat baik,

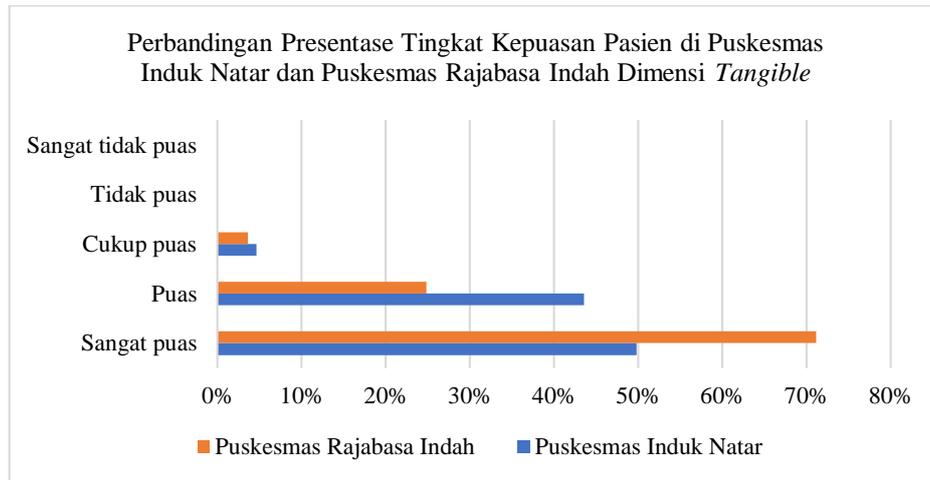
dengan 73% responden menyatakan sangat puas, 24% responden menyatakan puas dan hanya 3% yang menyatakan cukup puas. Lokasi instalasi farmasi pun dinilai mudah dijangkau, dengan 73% menyatakan sangat puas, 25% responden menyatakan puas, 1 % responden yang menyatakan cukup puas dan 1% responden yang menyatakan tidak puas. Selain itu, fasilitas teknologi modern seperti komputer juga dinilai memadai dengan 70% sangat puas, 25% responden menyatakan puas, 4% responden menyatakan cukup puas dan 1% responden menyatakan tidak puas. Terakhir, aspek fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan gedung mendapatkan tanggapan positif, dengan 69% responden menyatakan sangat puas 25% responden yang menyatakan puas dan 6% responden yang menyatakan cukup puas.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Dimensi *Tangible* di Puskesmas Rajabasa Indah.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Apoteker di Instalasi Farmasi berpenampilan rapi dan bersih saat memberikan obat	71 (71)	25 (25)	4 (4)	0 (0)	0 (0)
2.	Obat yang dibutuhkan selalu tersedia	73 (73)	24 (24)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
3.	Lokasi instalasi farmasi di Puskesmas mudah dijangkau	73 (73)	25 (25)	1 (1)	1 (1)	0 (0)
4.	Instalasi farmasi sudah memiliki peralatan dan teknologi modern (seperti komputer)	70 (70)	25 (25)	4 (4)	1 (1)	0 (0)
5.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, gedung, dll) di Instalasi Farmasi Puskesmas sudah baik	69 (69)	25 (25)	6 (6)	0 (0)	0 (0)

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam aspek bukti fisik pelayanan dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi Puskesmas Induk Natar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadirkan fasilitas yang lebih

modern dan memperkuat kesiapan fisik instalasi farmasi. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *tangible* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dapat dilihat pada gambar 6. berikut:



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangible* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Assurance*

Kualitas apoteker dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan diukur melalui dimensi *assurance* atau jaminan. Dimensi ini diukur dengan menggunakan lima item pernyataan, yang menghasilkan distribusi hasil, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Jawaban Dimensi *Assurance* di Puskesmas Induk Natar.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Apoteker di Puskesmas selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien	55 (55)	36 (36)	9 (9)	0 (0)	0 (0)
2.	Apoteker tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat.	57 (57)	35 (35)	8 (8)	0 (0)	0 (0)
3.	Apoteker di Puskesmas memiliki	56 (56)	37 (37)	7 (7)	0 (0)	0 (0)

	pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tentang obat					
4.	Apoteker di Puskesmas melakukan kontrol terhadap penggunaan obat	54 (54)	36 (36)	9 (9)	1 (1)	0 (0)
5.	Perasaan aman kalau obat diserahkan oleh apoteker	69 (69)	25 (25)	6 (6)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan tabel 6. mengenai distribusi jawaban pada dimensi assurance di Puskesmas Induk Natar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap sikap profesional dan kemampuan apoteker. Pada pernyataan bahwa apoteker selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sebanyak 55% responden menyatakan sangat puas 36% responden yang menyatakan puas dan 9% responden yang menyatakan cukup puas.

Selanjutnya, sebanyak 57% responden sangat puas, 35% responden yang menyatakan puas dan 8% responden yang menyatakan cukup puas terhadap keyakinan bahwa apoteker tidak ragu dalam memberikan informasi obat. Kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan tentang obat juga mendapat tanggapan positif, dengan 56% responden sangat puas, 37% responden yang menyatakan puas, 9% responden yang menyatakan cukup puas dan 1% responden yang menyatakan tidak puas, walaupun ada 7% yang hanya cukup puas. Pada aspek pengawasan penggunaan obat, 54% menyatakan sangat puas dan 36% responden yang menyatakan puas, meskipun terdapat 9% yang hanya cukup puas dan 1% tidak puas. Namun, pada perasaan aman saat menerima obat dari apoteker, mayoritas responden (69%) sangat puas, 25% responden yang menyatakan puas dan 6% responden yang menyatakan cukup puas.

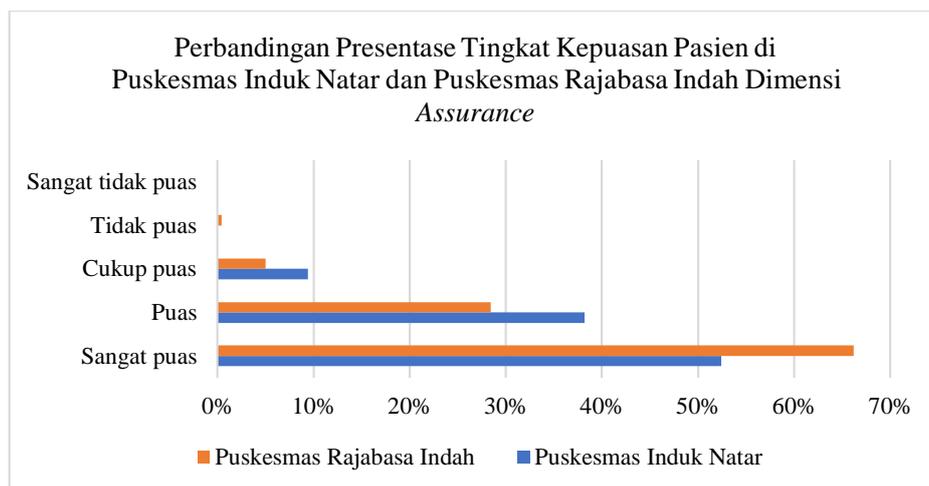
Sementara itu, berdasarkan tabel 7, Puskesmas Rajabasa Indah mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara keseluruhan. Sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas dan 22% responden yang menyatakan puas terhadap sikap sopan dan ramah apoteker, 2% responden yang menyatakan cukup puas dan hanya 1% responden yang menyatakan tidak puas. Dalam memberikan informasi obat, sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas 24% responden yang menyatakan puas, dengan hanya 1% yang merasa cukup puas. Hal serupa terlihat pada kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan obat, dengan 70% menyatakan sangat puas, 27% responden yang menyatakan puas dan 3% responden yang menyatakan cukup puas. Kontrol apoteker terhadap penggunaan obat juga mendapat penilaian sangat tinggi,

yakni 73% responden sangat puas, 24% responden yang menyatakan puas dan 3% responden yang menyatakan cukup puas. Adapun pada aspek perasaan aman saat menerima obat dari apoteker, 70% responden merasa sangat puas, 27% puas dan 3% responden yang menyatakan cukup puas, dengan tidak adanya responden yang merasa tidak puas.

Tabel 7. Distribusi Jawaban Dimensi *Assurance* di Puskesmas Rajabasa Indah.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Apoteker di Puskesmas selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien	75 (75)	22 (22)	2 (2)	1 (1)	0 (0)
2.	Apoteker tidak ragu- ragu dalam memberikan informasi obat.	75 (75)	24 (24)	1 (1)	0 (0)	0 (0)
3.	Apoteker di Puskesmas memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tentang obat	70 (70)	27 (27)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
4.	Apoteker di Puskesmas melakukan kontrol terhadap penggunaan obat	73 (73)	24 (24)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
5.	Perasaan aman kalau obat diserahkan oleh apoteker	70 (70)	27 (27)	3 (3)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan kedua tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar dalam hal dimensi *assurance*. Seluruh indikator menunjukkan bahwa apoteker di Rajabasa Indah dinilai lebih sopan, percaya diri dalam memberi informasi, mampu menjawab pertanyaan pasien, melakukan kontrol dengan baik, serta memberikan rasa aman yang lebih tinggi kepada pasien saat menerima obat. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *assurance* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dapat dilihat pada gambar 7. berikut:



Gambar 3. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Assurance* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Responsiveness*

Kemampuan dan daya tanggap apoteker dalam melayani, menyiapkan obat, dan membantu masalah yang dihadapi pasien diukur melalui dimensi kepuasan pasien, atau dimensi ketanggapan. Dimensi ini diukur dengan menggunakan lima item pernyataan, yang menghasilkan distribusi hasil, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 8. Distribusi Jawaban Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Induk Natar.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Waktu tunggu untuk mengurus resep yang ingin ditebus di Puskesmas	52 (52)	40 (40)	8 (8)	0 (0)	0 (0)
2.	Adanya apoteker yang siap membantu	52 (52)	38 (38)	10 (10)	0 (0)	0 (0)
3.	Apoteker yang memberikan penjelasan secara pasti kapan obat diberikan	56 (56)	35 (35)	9 (9)	0 (0)	0 (0)
4.	Apoteker bertanya secara detail tentang informasi pengobatan pasien	54 (54)	37 (37)	9 (9)	0 (0)	0 (0)

5.	Puskesmas memberikan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk atau ramai	48 (48)	41 (41)	11 (11)	0 (0)	0 (0)
----	-----------------------------------------------------------------------	------------	------------	------------	----------	----------

Berdasarkan pada tabel 8. di Puskesmas Induk Natar, mayoritas responden menyatakan puas terhadap waktu tunggu resep, dengan 52% sangat puas, 40% puas dan 8% cukup baik. Apoteker yang siap membantu mendapat respon baik (52% sangat puas dan 38% puas), meskipun 10% menyatakan hanya cukup puas. Penjelasan apoteker tentang waktu pemberian obat juga dinilai baik oleh 56% responden yang sangat puas dan 35% puas. Namun, terdapat 9% responden yang merasa hanya cukup puas, yang bisa menjadi catatan untuk peningkatan layanan komunikasi. Aspek jumlah petugas saat jam sibuk pun mendapat skor baik, dengan 48% sangat puas, 41% puas dan 11% yang cukup puas.

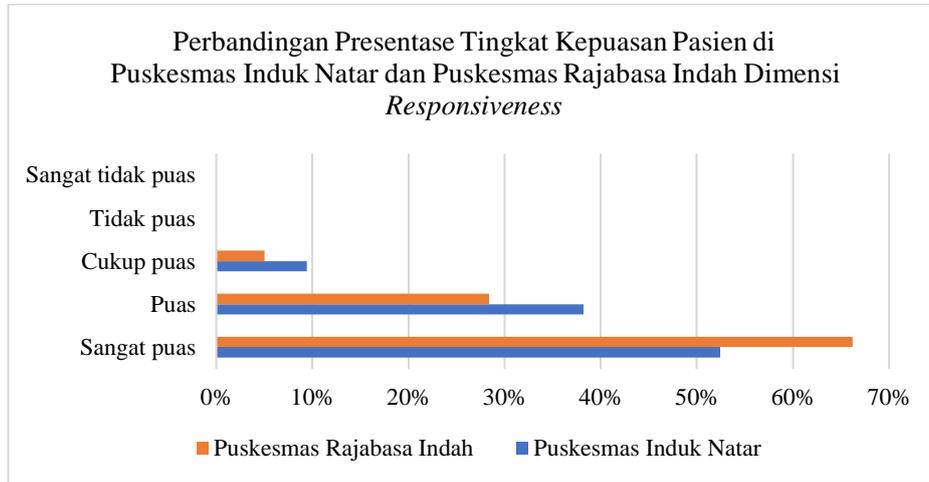
Sementara itu, pada tabel 9, di Puskesmas Rajabasa Indah, tingkat kepuasan secara umum lebih tinggi. Waktu tunggu resep mendapat penilaian sangat puas dari 63% responden dan puas dari 30%. Hanya 6% yang cukup puas, dan 1% tidak puas. Apoteker yang membantu pasien serta memberikan penjelasan mendapat penilaian sangat tinggi, dengan rata-rata di atas 66% responden menyatakan sangat puas. Aspek jumlah petugas saat jam sibuk pun mendapat skor baik, dengan 68% sangat puas dan hanya 1% yang tidak puas.

Tabel 9. Distribusi Jawaban Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Rajabasa Indah.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Waktu tunggu untuk mengurus resep yang ingin ditebus di Puskesmas	63 (63)	30 (30)	6 (6)	1 (1)	0 (0)
2.	Adanya apoteker yang siap membantu	66 (66)	30 (30)	4 (4)	0 (0)	0 (0)
3.	Apoteker yang memberikan penjelasan secara pasti kapan obat diberikan	67 (67)	30 (30)	3 (3)	0 (0)	0 (0)
4.	Apoteker bertanya secara detail tentang informasi Pengobatan pasien	67 (67)	28 (28)	5 (5)	0 (0)	0 (0)

5. Puskesmas memberikan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk	68 (68)	24 (24)	7 (7)	1 (1)	0 (0)
---------------------------------------------------------------	------------	------------	----------	----------	----------

Secara keseluruhan, Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan responsivitas yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hal ini terlihat dari dominasi tanggapan sangat puas di semua indikator, serta minimnya tanggapan cukup puas dan tidak puas. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *responsiveness* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dapat dilihat pada gambar 4. berikut:



Gambar 4. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Empathy*

Dimensi kepedulian, juga dikenal sebagai *empathy*, menunjukkan bagaimana apoteker memperhatikan dan memperhatikan pasiennya. Dalam penelitian ini, empat item pernyataan akan digunakan untuk menilai dimensi kepedulian. Tabel berikut menunjukkan distribusi dari setiap responden:

Tabel 10. Distribusi Jawaban Dimensi *Empathy* di Puskesmas Induk Natar.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Apoteker di Puskesmas selalu mengerti kebutuhan pengobatan pasien	50 (50)	42 (42)	8 (8)	0 (0)	0 (0)
2.	Apoteker berusaha memahami keluhan	46 (46)	47 (47)	6 (6)	1 (1)	0 (0)

	pasien					
3.	Apoteker bersedia membantu dan memberikan solusi pada permasalahan pengobatan pasien	57 (57)	36 (36)	7 (7)	0 (0)	0 (0)
4.	Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	57 (57)	36 (36)	7 (7)	0 (0)	0 (0)

Berdasarkan tabel 10. mengenai distribusi jawaban pada dimensi *empathy* di Puskesmas Induk Natar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi. Sebanyak 50% responden merasa sangat puas dengan kemampuan apoteker dalam memahami kebutuhan pengobatan pasien, 42% merasa puas dan 8% responden yang menyatakan cukup puas. Begitu pula pada pernyataan lainnya, mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas, khususnya pada aspek kesediaan apoteker membantu dan memberikan solusi terhadap masalah pengobatan (57% sangat puas, 36% puas dan 7% cukup puas).

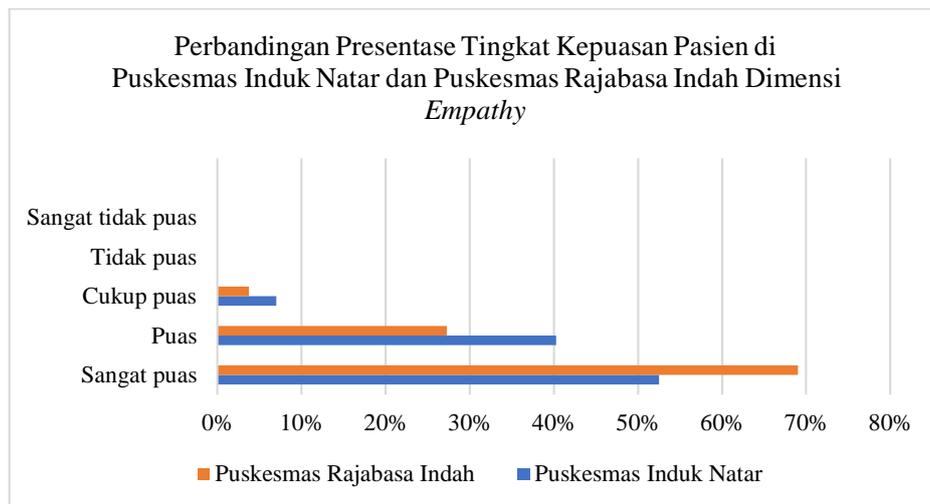
Berdasarkan tabel 10. di Puskesmas Rajabasa Indah, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori yang sangat tinggi. Misalnya, pada pernyataan mengenai kemampuan apoteker memahami kebutuhan pengobatan pasien, sebanyak 69% responden menyatakan sangat puas, dan 25% puas. Bahkan, untuk pernyataan terkait pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, sebanyak 70% responden menyatakan sangat puas.

Tabel 11. Distribusi Jawaban Dimensi *Empathy* di Puskesmas Rajabasa Indah.

No	Pernyataan	Tanggapan Responden n=100 (%)				
		Sangat Puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat Tidak puas
1.	Apoteker di Puskesmas selalu mengerti kebutuhan pengobatan pasien	69 (69)	25 (25)	6 (6)	0 (0)	0 (0)
2.	Apoteker berusaha memahami keluhan pasien	68 (68)	29 (29)	3 (3)	1 (1)	0 (0)
3.	Apoteker bersedia membantu dan memberikan solusi pada	69 (69)	29 (29)	2 (2)	0 (0)	0 (0)

	permasalahan					
	pengobatan pasien					
4.	Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.	70 (70)	26 (26)	4 (4)	0 (0)	0 (0)

Secara keseluruhan, di Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan persentase yang lebih tinggi terhadap perhatian dan kepedulian apoteker dalam memahami kebutuhan serta permasalahan pasien dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *empathy* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dapat dilihat pada gambar 5. berikut:



Gambar 5. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Empathy* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah pada Setiap Dimensi

Tabel 12 dan tabel 13 menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan responden pada setiap dimensi yang telah dihitung menggunakan rumus % skor dan selanjutnya rata-rata nilai kepuasan yang didapatkan akan dikategorikan menurut rentang yang telah ditetapkan. Hasil perhitungan yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 12. Persentase Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Induk Natar pada Setiap Dimensi.

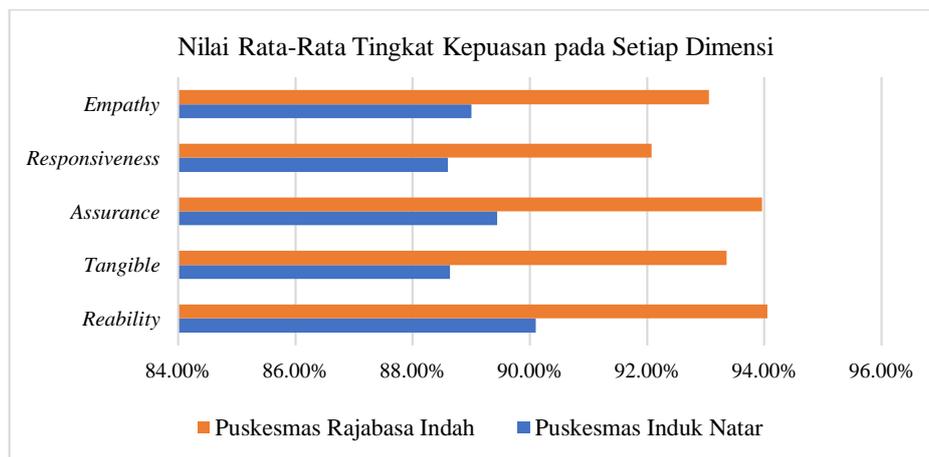
No.	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan	Kategori
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	90,10%	Sangat Puas
2.	Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	88,64%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	89,44%	Sangat Puas

4.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	88,60%	Sangat Puas
5.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	89,00%	Sangat Puas

Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Rajabasa Indah pada Setiap Dimensi.

No.	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan	Kategori
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	94,05%	Sangat Puas
2.	Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	93,36%	Sangat Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	93,96%	Sangat Puas
4.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	92,08%	Sangat Puas
5.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	93,05%	Sangat Puas

Pada Puskesmas Induk Natar, dimensi dengan rata-rata nilai kepuasan tertinggi adalah keandalan (*reliability*) sebesar 90,10%, yang menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian dinilai mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 88,60%. Di sisi lain, Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan rata-rata kepuasan yang lebih tinggi pada semua dimensi. Dimensi keandalan kembali menjadi yang tertinggi dengan nilai 94,05%, sedangkan dimensi ketanggapan memiliki nilai terendah sebesar 92,08%. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pada setiap dimensi di kedua puskesmas dapat dilihat pada **Gambar 6**.



Gambar 6. Grafik Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien pada Setiap Dimensi di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Menggunakan Uji *Mann Whitney*

Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian antara Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah, dilakukan analisis menggunakan uji

Mann–Whitney. Uji ini digunakan karena data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Menggunakan Uji *Mann Whitney*.

Dimensi	Nilai Sig (2-tailed)
<i>Reability</i>	0,006
<i>Tangible</i>	0,000
<i>Assurance</i>	0,001
<i>Responsiveness</i>	0,020
<i>Empathy</i>	0,008

Berdasarkan tabel 14, pada dimensi *tangible* nilai Sig (2-tailed) = 0,000 (sig < 0,05), dimensi *assurance* nilai Sig (2-tailed) = 0,000 (sig < 0,05), dimensi *reability* nilai Sig (2-tailed) = 0,006 (sig < 0,05), dimensi *responsiveness* nilai Sig (2-tailed) = 0,020 (sig < 0,05) dan dimensi *empathy* nilai Sig (2-tailed) = 0,008 (sig < 0,05) yang berarti pada seluruh dimensi kepuasan pasien (*reability, tangible, assurance, responsiveness dan empathy*) terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Hubungan Karakteristik Sosiodemografi dengan Tingkat Kepuasan Menggunakan Uji *Chi-Square* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Hubungan antara karakteristik sosio-demografi dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rajabasa Indah dan Puskesmas Induk Natar dianalisis dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil pengujian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Uji *Chi Square* Karakteristik Sosio-demografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

Karakteristik Sosiodemografi	<i>Chi Square (p-value)</i>	
	Puskesmas Induk Natar	Puskesmas Rajabasa Indah
Jenis Kelamin	0,298	0,760
Pendidikan	0,112	0,682
Pekerjaan	0,295	0,262
Usia	0,538	0,788

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* pada tabel 15, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik sosiodemografi berupa jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia dengan tingkat kepuasan pasien, baik di Puskesmas Induk Natar maupun di Puskesmas Rajabasa Indah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *p-value* yang seluruhnya

lebih besar dari 0,05, yang berarti secara statistik tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari keempat variabel tersebut terhadap kepuasan pasien di kedua puskesmas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia pasien tidak memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di kedua puskesmas tersebut.

Pembahasan

Kepuasan pasien menjadi elemen sentral dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan perlu memahami bahwa inti dari sistem pelayanan adalah pasien itu sendiri. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka waktu yang panjang, menunjukkan loyalitas, dan bahkan menyarankannya kepada orang lain sebagai bentuk kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Handayani, 2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter (Yunita *et al.*, 2023). Pada penelitian ini, jumlah responden yang diikutsertakan adalah sebanyak 200 pasien rawat jalan yang terdiri atas 100 responden dari Puskesmas Induk Natar (50%) dan 100 responden dari Puskesmas Rajabasa Indah (50%) dengan mempertimbangkan jumlah ketersebaran responden pada setiap Puskesmas.

Karakteristik Sosio-demografi Pasien

Secara keseluruhan, karakteristik pasien yang paling dominan dalam penelitian ini adalah perempuan, berusia dewasa (26–45 tahun), berpendidikan menengah atas (SMA), dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Profil ini memberikan gambaran mengenai kelompok masyarakat yang paling aktif menggunakan layanan kefarmasian dan dapat menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan, seperti edukasi penggunaan obat dan komunikasi informasi obat yang lebih efektif sesuai dengan latar belakang pasien.

Tingkat kepuasan pasien layanan kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Hasil analisis rata-rata nilai kepuasan yang didapatkan dan dikategorikan menurut rentang yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Rajabasa Indah berada dalam kategori “Sangat Puas” untuk seluruh dimensi Servqual. Dimensi keandalan memperoleh nilai tertinggi di kedua puskesmas (90,10% di Puskesmas Induk Natar dan 94,05% di Puskesmas Rajabasa Indah), sementara ketanggapan menjadi yang terendah namun tetap tinggi (88,60% dan 92,08%).

Perbandingan antara kedua puskesmas menunjukkan bahwa Puskesmas Rajabasa Indah unggul pada setiap dimensi, dengan selisih rata-rata berkisar antara 3% hingga 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di Rajabasa Indah lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Mulyani *et al.*, 2021), yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di pelayanan kefarmasian.

Dimensi *Reability*

Seorang tenaga kesehatan yang memberikan perawatan, pengobatan, dan perawatan dengan cepat, tepat, dan andal (*reliability*), dan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit tentu akan membuat pasien merasa mendapat pelayanan yang optimal, yang pada akhirnya akan menghasilkan perasaan puas pada pasien (Yunita *et al.*, 2023). Oleh karena itu, pelayanan kefarmasian yang komprehensif dan terpercaya menjadi fondasi utama dalam menjaga loyalitas pasien dan mencegah terjadinya perpindahan pasien ke fasilitas kesehatan lainnya. Apoteker memiliki peran krusial dalam memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan (Supardi *et al.*, 2020). Hasil jawaban responden pada dimensi *reability* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah merasa sangat puas.

Apoteker memberikan informasi obat secara lengkap (dosis, aturan pakai, indikasi, cara penyimpanan obat, efek samping obat dan lain-lain) dan konseling obat kepada pasien atau keluarga pasien. Informasi obat yang diberikan harus akurat, tidak bias, terkini, mudah dipahami, disampaikan secara objektif dan komprehensif, serta diberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan berdiskusi (Putri Sulaeman *et al.*, 2023). Apoteker di Puskesmas juga memberikan edukasi kesehatan kepada pasien. Mereka memberikan informasi tentang kondisi kesehatan pasien, cara menjaga kesehatan, dan tindakan yang dapat diambil untuk mencegah penyakit. Pendidikan kesehatan ini membantu pasien memahami peran mereka dalam menjaga kesehatan mereka sendiri (Idris & Ahmad, 2024).

Butir pertanyaan nomor 4 yang termasuk dalam indikator *reability* adalah pernyataan yang mengukur tentang kepercayaan pasien terhadap informasi yang diberikan oleh apoteker. Pada pernyataan nomor 4 "Keterangan yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas dapat dipercaya" diketahui sebanyak 55% responden di Puskesmas Induk Natar merasa sangat puas dan 38% puas, serta 7% cukup puas, sementara itu 66% responden di Puskesmas Rajabasa Indah menyatakan sangat puas, 31% puas, dan hanya 3% cukup puas.

Temuan kajian ini senada dengan hasil penelitian Fahriati *et al.*, (2023), yang menunjukkan bahwa aspek *reliability* atau keandalan dalam pelayanan kefarmasian memperoleh penilaian sangat memuaskan dari pasien. Dalam studi tersebut, dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan yang tepat waktu, konsisten, akurat, serta dapat dipercaya. Rata-rata skor yang dicapai pada dimensi ini adalah 78,2%, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker dan tenaga farmasi telah mampu menjalankan peran mereka secara profesional, baik dalam memberikan informasi obat secara jelas, memastikan ketepatan pemberian obat sesuai resep, maupun dalam menjawab pertanyaan pasien. Tingginya skor pada aspek ini mencerminkan adanya kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan, serta memperkuat pentingnya dimensi ini dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan di fasilitas pelayanan

Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* dapat diartikan suatu indikator untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi harapan mereka seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman (Yunita *et al.*, 2023). Evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan seringkali diawali dengan observasi terhadap kondisi fisik lingkungan pelayanan, yang kemudian menjadi dasar pembentukan ekspektasi terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan. Kualitas sarana fisik yang baik dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme penyedia layanan kesehatan, sementara kondisi sebaliknya dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpuasan (Sabila *et al.*, 2022). Hasil jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada kedua puskesmas ini telah memberikan bukti fisik pelayanan yang baik, meskipun terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden di masing-masing puskesmas.

Dimensi *Assurance*

Assurance atau jaminan menunjukkan pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk menghasilkan kepercayaan sehingga memberi keyakinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Fahriati *et al.*, 2023). Dalam konteks pelayanan kefarmasian, dimensi *assurance* menjadi krusial karena pasien sering kali memiliki keterbatasan pengetahuan medis dan mengandalkan apoteker sebagai sumber informasi yang terpercaya. Kompetensi seorang apoteker tidak hanya tercermin dari kemampuan memberikan informasi obat yang akurat dan komprehensif, tetapi juga dari kemampuannya membangun

relasi interpersonal yang efektif dengan pasien, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan keyakinan terhadap layanan yang diberikan. Sikap kepedulian seorang tenaga kesehatan termasuk apoteker sangatlah penting karena dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien (Chrisnawati *et al.*, 2020). Informasi kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat membuat penerima layanan kesehatan menjadi lebih kritis terhadap kualitas pelayanan, dan kepedulian menjadi dasar penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Chrisnawati *et al.*, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai distribusi jawaban pada dimensi assurance di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap sikap profesional dan kemampuan apoteker. Pada pernyataan 1 bahwa apoteker selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sebanyak 55% responden di Puskesmas Induk Natar yang menyatakan sangat puas, 36% responden yang menyatakan puas, dan 9% responden yang menyatakan cukup puas, sementara itu pada responden di Puskesmas Rajabasa Indah sebanyak 75% yang menyatakan sangat puas dan 22% yang menyatakan puas, 2% yang menyatakan cukup puas dan hanya 1% yang menyatakan tidak puas.

Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pasien. Aspek ini mencakup kesiapan petugas dalam membantu pasien, memberikan informasi yang jelas, serta melayani sesuai prosedur yang berlaku. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, ekspektasi pasien terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan semakin meningkat. Pasien kini lebih kritis dan memiliki akses luas terhadap informasi kesehatan, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang responsif dan efisien (Herudiansyah *et al.*, 2023; Wardani *et al.*, 2020).

Efisiensi dalam manajemen sumber daya manusia (SDM), termasuk penugasan petugas pada jam sibuk, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh (Zahra *et al.*, 2022) menekankan bahwa manajemen SDM yang optimal meliputi perencanaan, pengembangan, dan pemanfaatan tenaga kesehatan secara efektif dan efisien dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Selain itu, studi oleh (Palijama, 2023) menunjukkan bahwa kekurangan jumlah tenaga kesehatan dapat mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien.

Dimensi *Empathy*

Empati (*empathy*) merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan yang berfokus pada pemberian perhatian secara tulus dan personal kepada setiap pasien. Hal ini mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan, harapan, dan kondisi individu pasien secara menyeluruh. Pelayanan yang berempati akan membuat pasien merasa dihargai dan dipahami, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima (Handayani & Kusnadi, 2022).

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Berdasarkan hasil analisis bivariat, diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik pada seluruh dimensi kepuasan pasien antara Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah. Seluruh nilai *p-value* berada di bawah batas signifikansi 0,05, yaitu: *tangible* ($p = 0,000$), *assurance* ($p = 0,000$), *reliability* ($p = 0,006$), *responsiveness* ($p = 0,020$), dan *empathy* ($p = 0,008$). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berbeda secara bermakna antara kedua puskesmas. Dengan demikian, dapat diambil simpulan bahwa Puskesmas Rajabasa Indah memberikan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi daripada Puskesmas Induk Natar. Temuan ini menekankan perlunya peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Induk Natar untuk meningkatkan kepuasan pasien secara merata.

Hubungan Karakteristik Sosio-demografi Terhadap Kepuasan Menggunakan Uji *Chi-Square* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah

Berdasarkan hasil uji *Chi Square*, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik sosio-demografi (jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan usia) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Induk Natar maupun Puskesmas Rajabasa Indah. Seluruh nilai *p-value* $> 0,05$, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Jenis Kelamin

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien, baik di Puskesmas Induk Natar (*p-value* = 0,298) maupun di Puskesmas Rajabasa Indah (*p-value* = 0,760). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien laki-laki dan perempuan memiliki persepsi yang serupa terhadap pelayanan yang mereka terima. Ketidakterkaitan ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kedua puskesmas bersifat merata tanpa membedakan jenis kelamin pasien. Dalam konteks

pelayanan publik yang ideal, hal ini merupakan indikator positif karena menunjukkan adanya kesetaraan dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian oleh Sari & Melda (2022) juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, tanpa memandang jenis kelamin. Mereka menyimpulkan bahwa pasien yang menerima pelayanan berkualitas cenderung merasa puas dan bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Hubungan Antara Tingkat Kepuasan dengan Usia

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia tidak menjadi faktor pembeda dalam penilaian pasien terhadap mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas telah berhasil memberikan pelayanan yang inklusif dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang usia. Penelitian oleh Larasati & Safitri (2023) mendukung temuan ini, di mana pelayanan kesehatan yang merata bagi seluruh kelompok usia termasuk lansia dapat meningkatkan kepuasan secara umum. Selain itu, studi oleh Sari & Melda (2022) menegaskan bahwa dimensi pelayanan seperti kejelasan informasi, kecepatan, dan keramahan petugas lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien dibandingkan faktor usia atau sosiodemografi lainnya.

Hubungan Antara Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan pasien, baik di Puskesmas Induk Natar maupun di Puskesmas Rajabasa Indah. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan tingkat pendidikan pasien tidak memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kedua puskesmas telah mampu memenuhi kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pendidikan secara merata. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu tanpa memandang tingkat pendidikan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian oleh Pamungkas *et al.* (2022) di Puskesmas Poncol Kota Semarang mendukung temuan ini, di mana tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Sebaliknya, penelitian oleh Arifin *et al.* (2019) di Puskesmas Muara Laung menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh variasi dalam metode penelitian, karakteristik responden, atau konteks lokal masing-masing puskesmas.

Hubungan Antara Tingkat Kepuasan dengan Jenis Pekerjaan

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Induk Natar maupun di

Puskesmas Rajabasa Indah ($p\text{-value} = 0,295$). Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan jenis pekerjaan pasien tidak memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Temuan serupa juga diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas *et al.*, (2022) di Puskesmas Poncol, Kota Semarang. Dalam studi tersebut, diketahui bahwa variasi pekerjaan pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan puskesmas. Artinya, baik pasien yang bekerja di sektor formal maupun informal, atau yang tidak bekerja sekalipun, memiliki tingkat kepuasan yang relatif setara. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan tidak memihak pada kelompok profesi tertentu dan telah menjangkau seluruh kalangan secara adil dan profesional. Temuan ini memperkuat asumsi bahwa pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pasien secara umum cenderung mampu mempertahankan kepuasan lintas kategori pekerjaan.

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Beberapa keterbatasan dalam penelitian adalah pada saat pengambilan sampel, responden tidak mengisi kuisioner dengan lengkap sehingga peneliti harus melanjutkan ke nomor urut yang selanjutnya untuk dijadikan sebagai responden. Selain itu, peneliti tidak meneliti lebih lanjut terkait faktor lain selain daripada faktor sosio-demografi yang mungkin dapat memengaruhi perbedaan antara tingkat kepuasan di masing-masing puskesmas dan tidak melakukan wawancara setelah responden selesai mengisi kuesioner.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perbedaan antara tingkat kepuasan pasien layanan kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas rajabasa Indah didapatkan simpulan sebagai berikut:

- Dimensi reliability di Puskesmas Induk Natar dan di Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 90.10% dan 94.05%. Dimensi tangible di Puskesmas Induk Natar dan di Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 88.60% dan yaitu 92.08%.
- Terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien layanan kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas rajabasa Indah pada seluruh dimensi kepuasan.

- Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, dengan tingkat kepuasan, yang ditunjukkan oleh $p\text{-value} > 0,05$.

Saran

Adapun beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah disarankan untuk meningkatkan fasilitas fisik, khususnya ruang tunggu instalasi farmasi, agar lebih nyaman dan tertata.
- Survei kepuasan pasien disarankan untuk dilakukan secara rutin sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
- Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian ke lebih banyak puskesmas, melakukan wawancara serta menambahkan variabel lain seperti frekuensi kunjungan, pendapatan, dan jenis layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- Chrisnawati, C., Lima, M. C., Trihandini, B., & Maratning, A. 2020. Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin 2020. *Journal of Nursing Invention E-ISSN 2828-481X*, 1(2), 99–106. <https://doi.org/10.33859/jni.v1i2.43>
- Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang). In *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS (Vol. 5)*. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1284>
- Fahriati, A. R., Hasan, M., Rizki, M., Lestari, P., Hartono, I., & Arif, I. 2023. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek tangerang. *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan PkM*, 4(1), 1005–1013.
- Fitriarahmah, G., Peranginangin, J. M., & Keswara, Y. D. 2023. Hubungan Pelayanan Farmasi dengan Kepatuhan tif Kronik (PPOK)Pengobatan Pasien Penyakit Paru Obstruk. *MPI (Media Pharmaceutica Indonesiana)*, 5(2), 146–155. <https://doi.org/10.24123/mpi.v5i2.5808>
- Heryanto, C. A. W., Korangbuku, C. S. F., Djeen, M. I. A., & Widayati, A. 2019. Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 8(3). <https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175>

- Idris, V., & Ahmad, I. 2024. Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Riset Soshum*, 1(1), 5–13.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kemenkes 2016 PMK Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Larasati, R. A., & Safitri, D. 2023. Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. *Muhammadiyah Journal of Geriatric*, 4(1), 90. <https://doi.org/10.24853/mujg.4.1.90-98>
- Meila, O. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 1(02), 29. <https://doi.org/10.30587/herclips.v1i02.1520>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Palijama, F. 2023. Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit dr. Haulussy Provinsi Maluku. *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(2), 1–10.
- Putri, E. A. L., Sukohar, A., & Damayanti, E. 2023. Medication Error at the Prescribing, Transcribing, Dispensing and Administration Stages. *Medical Profession Journal of Lampung*, 13(4), 457–462.
- Putri Sulaeman, A., Fajarini, H., Ferry Balfas, R., Studi DIII Farmasi, P., Ilmu Kesehatan, F., Muhadi Setiabudi, U., Brebes, K., & Jawa Tengah, P. 2023. MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Apotek Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016. *Annisya Putri Sulaeman*, 1(2), 116–125.
- Sabila, A. G., Sukohar, A., & Imantika, E. (2022). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas : Tinjauan Pustaka. *Jurnal Kesehatan Dan Agromedicine*, 9(2), 115–119. <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/agro/article/view/3097>
- Sari, S., & Melda, B. 2022. Analisis Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal of Health Science Community*, 3(2), 85–90. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article>.
- Sukohar, A., Suryawinata, A., & Mediansyah, A. 2020. Quality of Health Services in the First Level Health Facilities and the Role of Quality and Cost Control Team in Lampung Province. *Review of Primary Care Practice and Education (Kajian Praktik Dan Pendidikan Layanan Primer)*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.22146/rpcpe.54162>
- Supardi, Sudibyo., Surahman.. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta: Trans Indo Media
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di

Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan*

Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. CV.SCIENCE TECHNO DIRECT: Pangkalpinang