



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

Lani Hartanti<sup>1\*</sup>, Rasmi Zakiah Oktarlina<sup>2</sup>, Asep Sukohar<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung, Indonesia  
Jl. Prof. Dr. Ir. Soemantri Brojonegoro No.1, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35145

Korespondensi penulis: [lanihartanti2@gmail.com](mailto: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 tolok ukur keberhasilan bagi setiap implementasi pelayanan kefarmasian di suatu puskesmas (Hariyanto *et al.*, 2020). 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). 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. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan rancangan analitik observasional dengan izin etik dari surat Keputusan No. 796/UN26.18/PP/05.02.00/2025 yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung. Pengambilan sampel dilakukan pada pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah dengan cara *accidental sampling* pada periode Februari-April 2025. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dengan korelasi *bivariate Pearson* dan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach alpha* menggunakan alat bantu SPSS versi 20.0, serta analisis hasil kuesioner yaitu pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dibagi dalam beberapa kategori kelompok analisis.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **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. Pada penelitian ini, karakteristik sosio-demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dianalisis dan disajikan dalam Tabel 1.

**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	

Pada Tabel 1 digunakan untuk analisis deskriptif dan menganalisis karakter setiap pasien yang selanjutnya dilakukan uji *Chi-Square* untuk melihat ada atau tidak hubungan antara karakteristik sosio-demografi 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.

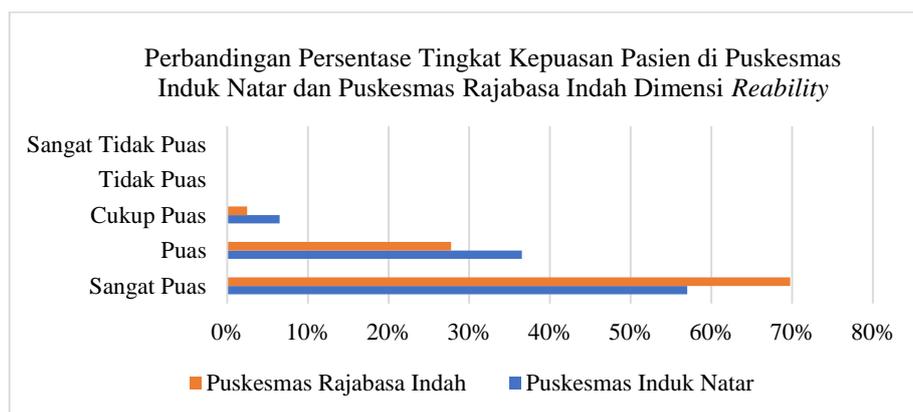
### **Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Reability***

Kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan diukur melalui dimensi keandalan (*reability*). Pada Puskesmas Induk Natar, pernyataan 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, di Puskesmas Rajabasa Indah, 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. Pada pernyataan terakhir, tingkat kepercayaan terhadap keterangan apoteker juga sangat tinggi, dengan 66% responden sangat puas dan 31% puas, dan hanya 3% cukup puas.

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 1. berikut:



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

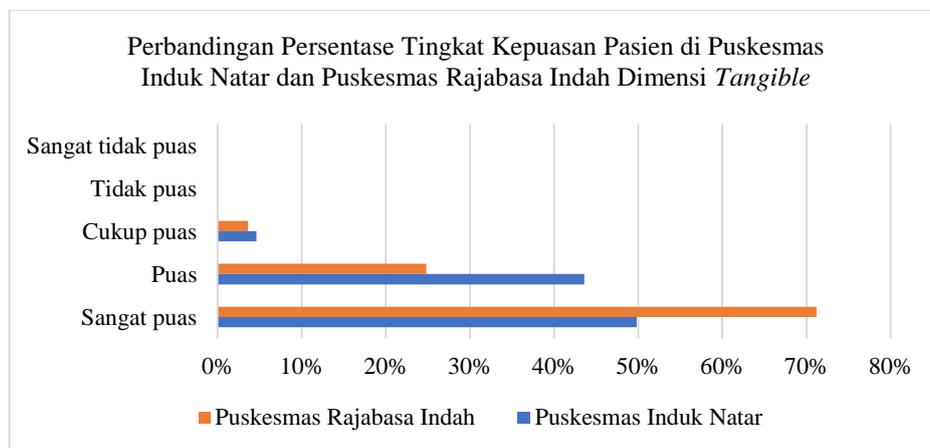
### **Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Tangible***

Pada Puskesmas Induk Natar, penampilan apoteker yang rapi dan bersih dinilai baik oleh responden, dengan 61% menyatakan sangat puas, 36% puas, dan 3% cukup puas. Ketersediaan obat juga mendapatkan penilaian positif, dengan 53% sangat puas, 40% puas, dan

7% cukup puas. Lokasi Instalasi Farmasi dianggap strategis dan mudah dijangkau oleh 47% responden yang menyatakan sangat puas, 50% puas, dan 3% cukup puas. Pada aspek teknologi modern, seperti penggunaan komputer, 45% responden sangat puas, 46% puas, dan 9% cukup puas. Namun, fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan gedung masih menunjukkan ruang untuk perbaikan, dengan 43% sangat puas, 46% puas, dan 11% cukup puas.

Sebaliknya, Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada semua indikator. Penampilan apoteker dinilai sangat baik oleh 71% responden, 25% puas, dan 4% cukup puas. Ketersediaan obat memperoleh 73% sangat puas, 24% puas, dan 3% cukup puas. Lokasi instalasi farmasi dinilai mudah dijangkau oleh 73% responden yang sangat puas, 25% puas, 1% cukup puas, dan hanya 1% tidak puas. Penggunaan teknologi modern juga mendapat tanggapan positif dengan 70% sangat puas, 25% puas, 4% cukup puas, dan 1% tidak puas. Aspek fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan gedung juga menunjukkan hasil yang baik, dengan 69% sangat puas, 25% puas, dan 6% cukup puas.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Rajabasa Indah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam dimensi *tangible* dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Seluruh indikator mengindikasikan bahwa fasilitas fisik di Rajabasa Indah lebih mampu memenuhi harapan pasien. Visualisasi hasil analisis pada dimensi ini dapat dilihat pada Gambar 2. berikut:



**Gambar 2.** Grafik Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi *Tangible* di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

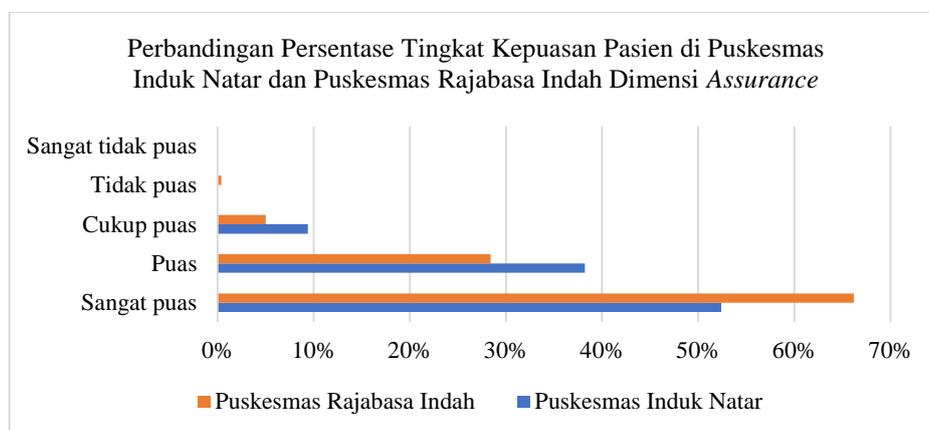
### **Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Assurance***

Dimensi *assurance* atau jaminan mengukur kualitas apoteker dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pada Puskesmas Induk Natar, tingkat kepuasan terhadap sikap profesional dan kemampuan apoteker tergolong tinggi. Sebanyak 55% responden menyatakan sangat puas terhadap sikap sopan dan ramah apoteker,

36% puas, dan 9% cukup puas. Keyakinan bahwa apoteker tidak ragu dalam memberikan informasi obat juga dinilai positif, dengan 57% sangat puas, 35% puas, dan 8% cukup puas. Kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan memperoleh tanggapan serupa, dengan 56% responden sangat puas, 37% puas, 6% cukup puas, dan 1% tidak puas. Pada aspek pengawasan penggunaan obat, 54% menyatakan sangat puas, 36% puas, 9% cukup puas, dan 1% tidak puas. Sedangkan pada perasaan aman saat menerima obat, mayoritas responden (69%) menyatakan sangat puas, 25% puas, dan 6% cukup puas.

Sementara itu, Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada semua indikator dimensi *assurance*. Sebanyak 75% responden menyatakan sangat puas terhadap sikap sopan dan ramah apoteker, 22% puas, 2% cukup puas, dan 1% tidak puas. Pemberian informasi obat juga mendapat penilaian sangat baik, dengan 75% sangat puas, 24% puas, dan hanya 1% cukup puas. Kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan memperoleh 70% sangat puas, 27% puas, dan 3% cukup puas. Kontrol terhadap penggunaan obat dinilai baik oleh 73% responden (sangat puas), 24% puas, dan 3% cukup puas. Pada aspek rasa aman saat menerima obat, 70% responden merasa sangat puas, 27% puas, dan 3% cukup puas, tanpa ada yang menyatakan tidak puas.

Secara keseluruhan, Puskesmas Rajabasa Indah unggul dalam dimensi *assurance* dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hasil analisis pada dapat dilihat pada Gambar 3. berikut:



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

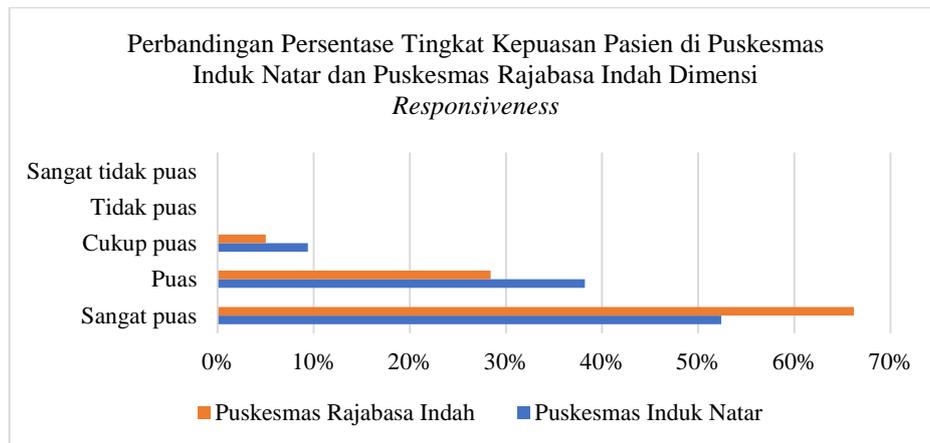
### **Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi Responsiveness**

Kemampuan dan daya tanggap apoteker dalam melayani, menyiapkan obat, dan membantu masalah yang dihadapi pasien diukur melalui dimensi kepuasan pasien, atau dimensi ketanggapan. Pada 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, 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.

Secara keseluruhan, Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan responsivitas yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hasil analisis kepuasan dapat dilihat pada Gambar 4. berikut:



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

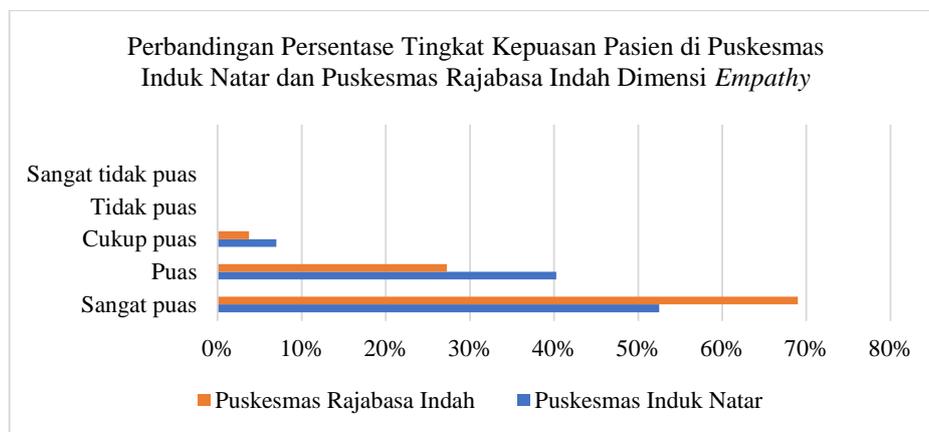
### **Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah Dimensi *Empathy***

Dimensi kepedulian, juga dikenal sebagai *empathy*, menunjukkan bagaimana apoteker memperhatikan dan memperhatikan pasiennya. Distribusi jawaban pada dimensi *empathy* di Puskesmas Induk Natar menunjukkan 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).

Selanjutnya, di Puskesmas Rajabasa Indah, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori yang lebih 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.

Secara keseluruhan, di Puskesmas Rajabasa Indah menunjukkan persentase yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Induk Natar. Hasil analisis kepuasan dapat dilihat pada Gambar 5. berikut:



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

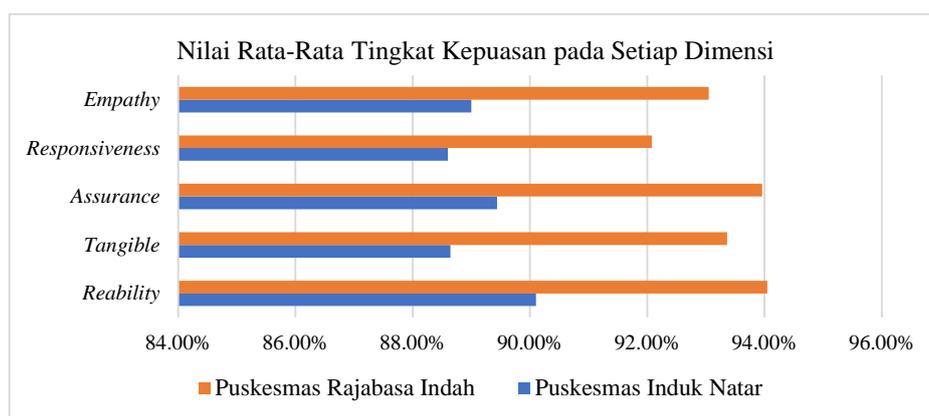
### **Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah pada Setiap Dimensi**

Tabel 2. 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 2.** Persentase Tingkat Kepuasan Responden di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah pada Setiap Dimensi.

No.	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan		Kategori
		Puskesmas Induk Natar	Puskesmas Rajabasa Indah	
1.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	90,10%	94,05%	Sangat Puas
2.	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	88,64%	93,36%	Sangat Puas
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	89,44%	93,96%	Sangat Puas
4.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	88,60%	92,08%	Sangat Puas
5.	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	89,00%	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 3.** 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 3, 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 Sosio-demografi 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 4.** Uji *Chi Square* Karakteristik Sosio-demografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah.

<b>Karakteristik Sosiodemografi</b>	<b><i>Chi Square (p-value)</i></b>	
	<b>Puskesmas Induk Natar</b>	<b>Puskesmas Rajabasa Indah</b>
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 4, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik sosio-demografi 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 empat variabel tersebut terhadap kepuasan pasien di dua puskesmas.

### **Pembahasan**

Kepuasan pasien merupakan komponen kunci dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung loyal, kembali menggunakan layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Handayany, 2020). Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 200 pasien rawat jalan, masing-masing 100 orang dari Puskesmas Induk Natar dan Puskesmas Rajabasa Indah, dengan distribusi yang seimbang untuk menggambarkan karakteristik di kedua lokasi penelitian.

### **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**

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 dengan Puskesmas Induk Natar. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulyani *et al.* (2021), yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian.

Dimensi *reliability* atau keandalan menjadi fondasi utama dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pasien. Seorang tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan andal, serta dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, akan menciptakan rasa puas pada pasien (Yunita *et al.*, 2023). Dalam konteks ini, apoteker memiliki peran krusial dalam memastikan pelayanan kefarmasian yang profesional dan sesuai standar (Supardi *et al.*, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan apoteker di kedua puskesmas.

Apoteker memberikan informasi obat secara lengkap dan komprehensif, mulai dari dosis, aturan pakai, hingga efek samping, serta memberikan konseling yang memungkinkan pasien berdiskusi secara langsung (Putri Sulaeman *et al.*, 2023). Selain itu, mereka juga memberikan edukasi kesehatan yang membantu pasien memahami kondisi dan tindakan preventif yang bisa dilakukan (Idris & Ahmad, 2024). Hal ini memperkuat peran apoteker sebagai sumber informasi terpercaya dalam pelayanan kesehatan.

Salah satu butir dalam dimensi *reliability*, yaitu “Keterangan yang diberikan oleh apoteker dapat dipercaya,” memperlihatkan bahwa 55% responden di Puskesmas Induk Natar menyatakan sangat puas, 38% puas, dan 7% cukup puas. Sementara itu, di Puskesmas Rajabasa Indah, 66% menyatakan sangat puas, 31% puas, dan hanya 3% cukup puas. Data ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap apoteker.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Fahriati *et al.* (2023), yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, serta memperoleh nilai rata-rata sebesar 78,2%, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari pasien.

Pada dimensi *tangible*, yang mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Fasilitas seperti

ruang tunggu yang nyaman dan lingkungan yang bersih menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan (Yunita *et al.*, 2023; Sabila *et al.*, 2022). Meskipun kedua puskesmas menunjukkan pelayanan fisik yang baik, terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang masih mencolok antara keduanya.

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam membangun kepercayaan pasien. Dalam pelayanan kefarmasian, dimensi ini menjadi krusial mengingat pasien seringkali memiliki keterbatasan pengetahuan medis dan bergantung pada apoteker sebagai sumber informasi yang kredibel. Apoteker yang mampu bersikap ramah dan peduli akan membangun rasa nyaman dan kepercayaan yang kuat (Chrisnawati *et al.*, 2020).

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap sikap profesional apoteker. Pada pernyataan “Apoteker selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan”, 55% responden di Puskesmas Induk Natar menyatakan sangat puas, 36% puas, dan 9% cukup puas. Di Puskesmas Rajabasa Indah, 75% menyatakan sangat puas, 22% puas, 2% cukup puas, dan hanya 1% menyatakan tidak puas.

Dimensi *responsiveness* mencerminkan daya tanggap atau kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan sesuai harapan pasien. Seiring dengan perkembangan teknologi dan keterbukaan informasi, ekspektasi pasien terhadap kecepatan pelayanan semakin meningkat (Herudiansyah *et al.*, 2023; Wardani *et al.*, 2020). Pengelolaan SDM yang efisien, terutama pada jam sibuk, berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien (Zahra *et al.*, 2022; Palijama, 2023).

Terakhir, dimensi *empathy* atau empati merupakan komponen penting yang mencerminkan perhatian dan kepedulian personal dari tenaga kesehatan kepada pasien. Pelayanan yang empatik membuat pasien merasa dihargai dan dimengerti, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka secara menyeluruh (Handayani & Kusnadi, 2022). Pelayanan yang berfokus pada pendekatan personal ini menjadi indikator penting dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

### **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*, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik sosio-demografi pasien seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian, baik di Puskesmas Induk Natar maupun di Puskesmas Rajabasa Indah. Seluruh nilai *p-value* yang diperoleh lebih dari 0,05, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut tidak memengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan. Secara khusus, jenis kelamin tidak menunjukkan pengaruh terhadap tingkat kepuasan, sebagaimana ditunjukkan oleh *p-value* sebesar 0,298 di Puskesmas Induk Natar dan 0,760 di Puskesmas Rajabasa Indah. Hal ini menunjukkan bahwa baik pasien laki-laki maupun perempuan memiliki persepsi yang serupa terhadap pelayanan yang mereka terima, mencerminkan kesetaraan dan konsistensi dalam mutu pelayanan yang diberikan oleh kedua puskesmas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Melda (2022), yang menegaskan bahwa mutu layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien tanpa memandang jenis kelamin. Demikian pula, usia tidak menjadi pembeda dalam tingkat kepuasan, yang menandakan bahwa pelayanan telah diberikan secara inklusif dan menyeluruh kepada seluruh kelompok usia. Hal ini didukung oleh studi Larasati & Safitri (2023) serta Sari & Melda (2022), yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti kejelasan informasi dan keramahan petugas lebih berpengaruh daripada faktor usia. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan, yang berarti bahwa pelayanan telah mampu menjangkau dan memenuhi harapan pasien dari berbagai latar belakang pendidikan. Meskipun beberapa studi sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam, seperti penelitian oleh Arifin *et al.* (2019) yang menemukan hubungan signifikan antara pendidikan dan kepuasan, variasi ini dapat disebabkan oleh konteks lokal dan metodologi yang digunakan. Terakhir, jenis pekerjaan juga tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dengan *p-value* sebesar 0,295. Baik pasien yang bekerja di sektor formal, informal, maupun yang tidak bekerja menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif seragam, yang mencerminkan pelayanan yang adil, profesional, dan tidak memihak. Temuan ini sejalan dengan studi Pamungkas *et al.* (2022), yang juga menunjukkan

bahwa variasi jenis pekerjaan tidak memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di dua puskesmas telah berhasil menjangkau berbagai kelompok masyarakat tanpa diskriminasi, mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki tingkat kepuasan tertinggi di kedua puskesmas, yaitu sebesar 90,10% di Puskesmas Induk Natar dan 94,05% di Puskesmas Rajabasa Indah, sementara dimensi *tangible* menunjukkan tingkat kepuasan terendah, masing-masing sebesar 88,60% dan 92,08%. Terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan pasien layanan kefarmasian antara kedua puskesmas pada seluruh dimensi kepuasan. Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien—meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan, yang ditunjukkan oleh nilai *p-value* > 0,05.

#### 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