

STUDI SURVEI KEPUASAN PASIEN: PERAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AIR DINGIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN

Cindy Elvionita*, Elsa Marsellinda

Farmasi Klinis, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

*Penulis Korespondensi: cindyelvionita@fk.unbrah.ac.id

ABSTRAK

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu fasilitas kesehatan primer yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu pilar penting dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan di puskesmas ialah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian yang dimaksud mencakup pemberian obat, informasi penggunaan obat dan konseling kepada pasien. Kepuasan pasien adalah indikator yang penting yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Kesehatan. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan mengevaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Air Dingin sebagai bentuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan survei melalui pendekatan kuantitatif yang dilakukan secara *crosssectional* pada bulan September 2024 di Puskesmas Air Dingin kota Padang dengan 45 responden. Penelitian ini mendapatkan hasil yaitu tingkat kepuasan pasien pada aspek *reliability* 82,78% (sangat puas), aspek *responsive* 91,81% (sangat puas), aspek *assurance* 98,44% (sangat puas), aspek *emphaty* 91,68% (sangat puas), dan pada aspek *tangible* 85,85% (sangat puas). Berdasarkan hasil penelitiann yang sudah dilakukan, disimpulkan bahwa kepuasan pasien disemua aspek yaitu 90,11% termasuk pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas.

ABSTRACT

Puskesmas (Community Health Center) is one of the primary health facilities that is the front line in providing health services to the community. One of the important pillars in improving the quality of health services in the Community Health Center is pharmaceutical services. The intended pharmaceutical services include the provision of drugs, information on drug use, and counseling to patients. Patient satisfaction is an important indicator used in evaluating the quality of health services. This study aims to determine the level of satisfaction felt by patients with pharmaceutical services and evaluate pharmaceutical services at the Air Dingin Community Health Center as a form of improving the quality of health services. This study used a quantitative survey conducted cross-sectionally in September 2024 at the Air Dingin Community Health Center in Padang City with 45 respondents. This study obtained results, namely the level of patient satisfaction in the reliability aspect of 82.78% (very satisfied), the responsive element of 91.81% (very satisfied), the assurance aspect of 98.44% (very satisfied), the empathy aspect of 91.68% (very satisfied), and the tangible aspect of 85.85% (very satisfied). Based on the results of the research that has been conducted, it was concluded that patient satisfaction in all aspects, namely 90.11%, is included in the very satisfied category.

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical services, Health center.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu hak asasi manusia yang fundamental atau yang sangat penting dan merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan yang berkualitas di tingkat primer sangat berperan dalam memastikan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan yang diperlukan (Amanda, *et al.*, 2021). Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang komprehensif, termasuk pelayanan kefarmasian (Nurrohmah *et al.*, 2020; Arfania *et al.*, 2021). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas tidak hanya meliputi penyediaan obat, tetapi juga mencakup edukasi kepada pasien tentang penggunaan obat, efek samping, serta cara pencegahan penyakit (Nurrohmah *et al.*, 2020; Mahendro *et al.*, 2022). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kehandalan pelayanan, ketanggapan petugas kesehatan, serta komunikasi

yang efektif antara apoteker dan pasien (Mustiqawati *et al.*, 2023). Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan di bidang ini, fokus pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas, khususnya di Puskesmas Air Dingin, masih sangat terbatas.

Puskesmas Air Dingin, merupakan Puskesmas Perkotaan yang berada di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan di wilayah ini, menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Permasalahan seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya komunikasi yang jelas tentang pengobatan, dan ketersediaan obat menjadi perhatian utama (Hidayah *et al.*, 2023). Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi survei kepuasan pasien guna memahami pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kefarmasian dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan mengevaluasi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Air Dingin sebagai bentuk meningkatkan kualitas layanan

kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Iriyanti (2021) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pengalaman pasien serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sehingga Puskesmas mampu menjaga kualitas pelayanan dengan baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan survei melalui pendekatan deskriptif observatif yang dilakukan secara *crosssectional*. Penelitian dilakukan pada bulan September 2024 di Puskesmas Air Dingin kota Padang. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat dari Farmasi di Puskesmas. Dari populasi tersebut,

didapatkan 45 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berusia ≥ 18 tahun, bisa berkomunikasi, membaca dan menulis serta pernah berkunjung ke Puskesmas Air Dingin minimal 2 kali. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak menebus obat. Penelitian ini sudah mendapat izin dari DPMPSTP Kota Padang dengan nomor surat rekomendasi: 0.70.7822/DPMPSTP-PP/VIII/2024.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa lembar kuesioner (lembar angket). Variabel yang digunakan untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas yaitu menggunakan lima indikator, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangibles* (Wujud Nyata) (Putri *et al.*, 2023). Data yang diperoleh merupakan data primer dari pengisian kuesioner oleh responden/pasien. Data yang telah terkumpul akan diolah dan dianalisis secara deskriptif berdasarkan skala *likert*. Kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Hasil uji validitas pada semua

pernyataan valid dengan hasil nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel (0,361). Semua variabel dinyatakan reliabel dengan *Cronbach Alpha* dari masing-masing indikator >0,90 (Amalia *et al.*, 2023). Jika *Cronbach Alpha* 0,50 maka reliabilitasnya rendah, 0,50-0,70 reliabilitas moderat dan 0,07-0,90 maka reliabilitasnya tinggi (Putri *et al.*, 2023). Tingkat kepuasan ini diukur dengan

cara menghitung persentasi pada masing-masing indikator pertanyaan pada variabel penelitian dengan menggunakan rumus:

$$\% = \frac{\Sigma \text{ skor perolehan}}{\Sigma \text{ skor maksimum}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut, didapat range skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut (Yuliani *et al.*, 2022):

Tabel 1. Range Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No	Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	81 – 100 %
2	Puas	61 – 80 %
3	Cukup Puas	41 – 60 %
4	Kurang Puas	21 – 40 %
5	Tidak Puas	0 – 20 %

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran pasien yang mengunjungi Puskesmas pada saat

pengambilan data dilakukan. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan ke puskesmas Air Dingin

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	18	40
Perempuan	27	60
Total	45	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dari 45 responden yang mengisi kuesioner survey kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada bulan September 2024 didapatkan

hasil bahwa jumlah responden terbanyak yaitu perempuan sebanyak 27 responden (60%) dan laki laki sebanyak 27 responden (40%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
18 – 30 tahun	12	26,67
31 – 45 tahun	16	35,56
46 – 60 tahun	10	22,22
≥ 60 tahun	7	15,56
Total	45	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, usia yang paling banyak mengunjungungi puskesmas pada saat dilakukan pengambilan data

yaitu usia 31-45 tahun yaitu sebanyak 16 responden (35,56%).

3. Karakteristik Pendidikan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenis pendidikan	Jumlah	%
SD	4	8,89
SMP	7	15,56
SMA	18	40,00
D III	8	17,78
D IV / S1	7	15,56
S2	1	2,22
Total	45	100

Berdasarkan Tabel 4, jenjang pendidikan dari responden yang mengisi kuesioner paling banyak yaitu

tingkat Sekolah Menengah Akhir (SMA) sebanyak 18 responden (40%).

4. Karakteristik Pekerjaan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan	Jumlah	%
Pelajar/mahasiswa	5	11,11
PNS	6	13,33
Wiraswasta	16	35,56
Ibu Rumah Tangga	11	24,44
Lain-lain	7	15,56
Total	45	100

Berdasarkan Tabel 5 di atas, jenis pekerjaan dari responden paling banyak

yaitu wiraswasta sebanyak 16 responden (35,56%). Selanjtnya diikuti

dengan ibu rumah tangga, lain-lain, PNS dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 11 responden (24,44%), 7 responden (15,56%), 6 responden

(13,33%) dan 5 responden (11,11%). Jenis pekerjaan lain-lain di atas yaitu berupa kuli bangunan, tukang ojek, tenaga honorer dan lain sebagainya.

5. Jumlah Kunjungan Responden Ke Puskesmas Air Dingin

Tabel 6. Distribusi Jumlah Kunjungan Responden

Jumlah Kunjungan	Jumlah	%
2 kali	14	31,11
3 kali	8	17,78
>3 kali	23	51,11
Total	45	100

Berdasarkan Tabel 6 di atas, jumlah kunjungan responden paling banyak pada responden yang mengunjungi Puskesmas Air Dingin lebih dari 3 kali yaitu sebanyak 23 responden (51,11%). Pada responden yang jumlah kunjungan ke Puskesmas Air Dingin 2 kali dan 3 kali berturut-turut sebanyak 14 responden (31,11%) dan 8 responden (17,78%). Pasien yang sering mengunjungi Puskesmas cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dan lebih beragam dalam menerima pelayanan kefarmasian. Pengalaman berulang ini dapat dijadikan pertimbangan oleh pasien untuk membandingkan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Jika pelayanan yang diterima konsisten atau semakin baik, pasien dengan jumlah kunjungan yang lebih banyak mungkin

akan merasa lebih puas (Wardani, 2019).

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan termasuk di Puskesmas. Lima variabel yang dinilai untuk mengukur tingkat kepuasan diantaranya: *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangibles* (Wujud Nyata).

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan ini merupakan suatu kemampuan petugas farmasi dalam melakukan pelayanan kefarmasian yaitu

cepat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan pelayanan yang

diberikan telah tepat (Azahra and Atmawinata, 2024).

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada Variabel Kehandalan

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
Pelayanan resep tidak berbelit-belit dan mudah	203	225	90,22	Sangat Puas
Waktu tunggu pada pelayanan resep relatif tidak lama	145	225	64,44	Puas
Penyerahan obat selalu teratur dengan nomor antrian resep	203	225	90,22	Sangat Puas
Petugas Farmasi selalu siap membantu pasien	194	225	86,22	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang mendapat nilai tertinggi yaitu pelayanan resep mudah dan tidak berbelit dan penyerahan selalu teratur dengan nomor antrian resep yaitu 90,22% dimana termasuk pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan pelayanan resep teratur sesuai dengan alurnya dan bagi pasien yang berobat di puskesmas dilayani sesuai dengan nomor urutnya guna mengefesienkan waktu. Hasil paling rendah didapat pada indikator waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama dengan perolehan nilai 64,44% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan pada satu orang pasien terdapat beberapa obat yang harus disiapkan dan dilakukan *double check*. Disamping hal itu, terkadang ada pasien

yang mendapat obat racikan, sehingga dalam pengerjaannya juga membutuhkan waktu. Namun, waktu tunggu yang diberikan oleh puskesmas masih relatif normal yaitu kurang dari 10 menit (Jaya and Apsari, 2018).

2. *Responsive* (Ketanggapan)

Ketanggapan ini merupakan suatu kemampuan petugas farmasi dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan yang dimaksud yaitu meliputi kecepatan dalam menanggapi permintaan, keluhan, atau pertanyaan dari pasien. Semakin cepat dan efektif respon yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (Amalia *et al.*, 2023).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada Variabel Ketanggapan

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
Petugas cepat dan cekatan kepada pasien ketika pasien datang membawa resep	200	225	88,89	Sangat Puas
Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	195	225	86,67	Sangat Puas
Petugas cepat dan cekatan terhadap masalah atau keluhan pasien	203	225	90,22	Sangat Puas
Petugas menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat dan interaksi obat	220	225	97,78	Sangat Puas
Petugas selalu berada di Apotek Puskesmas pada jam-jam sibuk?	205	225	91,11	Sangat Puas
Terjadi komunikasi yang baik antara petugas Farmasi dengan pasien	208	225	92,44	Sangat Puas
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebus	215	225	95,56	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat dilihat bahwa di semua indikator pada variabel ketanggapan didapatkan hasil masuk kepada kategori sangat puas. Indikator paling tinggi didapatkan pada petugas menyerahkan obat selalu memberikan informasi cara pakai, dosis pemakaian obat, efek samping obat dan interaksi obat yaitu sebesar 97,78%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi melaksanakan semua pelayanan kefarmasian yang diwajibkan dilakukan oleh farmasi. Petugas Farmasi tidak hanya memberikan obat saja kepada pasien, tetapi juga memberikan edukasi

terkait penggunaan obat mulai dari nama obat, dosis, cara penggunaan, durasi penggunaan dan efek samping obat (Devi *et al.*, 2024). Hasil penelitian paling rendah pada variabel ketanggapan yaitu pada indikator petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep yaitu 86,67%. Hal ini mendapatkan hasil yang kecil dibanding indikator yang lain karena ketika pasien menyerahkan resep, petugas segera menerima resep pasien tersebut, namun untuk penyiapan obat tetap harus dilakukan sesuai dengan nomor urutan pasien. Jika resep pasien sebelumnya

belum dilayani, maka pasien selanjutnya tidak dapat dilayani.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan suatu kemampuan petugas farmasi dalam pengetahuan, keterampilan dan sikap yang memberikan layanan kefarmasian. Jaminan ini berkaitan dengan

kepercayaan yang diberikan petugas farmasi kepada pasien bahwa pasien tersebut akan mendapatkan layanan yang berkualitas dan aman. Selain itu, variabel ini juga melibatkan kemampuan petugas farmasi untuk memberikan informasi yang akurat dan percaya (Amalia *et al.*, 2023).

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada Variabel Jaminan

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
Petugas menyiapkan obat dengan benar dan teliti	220	225	97,78	Sangat Puas
Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	222	225	98,67	Sangat Puas
Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep obat	224	225	99,56	Sangat Puas
Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	224	225	99,56	Sangat Puas
Privasi pasien selalu dijaga oleh petugas Farmasi	219	225	97,33	Sangat Puas
Petugas Farmasi dapat dipercaya	220	225	97,78	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa semua indikator pada variabel jaminan mendapatkan nilai > 95% yang masuk pada kategori sangat puas. Hal ini memberikan jaminan kepada pasien bawa obat yang diterima oleh pasien telat sesuai dengan resep obat yang diberikan oleh dokter. Selain mendapatkan obat sesuai dengan resep yang diberikan dokter, pasien juga mendapatkan obat dalam kondisi yang

baik yaitu tidak kedaluarsa, kemasan tidak dalam kondisi rusak.

4. Emphaty (Empati)

Empati merupakan suatu kemampuan petugas farmasi dalam memahami dan merasakan serta harapan dari pasien. Petugas farmasi memberikan sikap kepeduliannya melalui bentuk perhatian secara khusus atau secara individu kepada pasien

tanpa melihat status sosial dari pasien. Empati menunjukkan bahwa petugas kefarmasian menghargai pasien dan

berusaha untuk memberikan pengalaman yang personal kepada pasien (Azahra and Atmawinata, 2024).

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada Variabel Empati

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
Petugas memberi pelayanan dengan sopan dan ramah	216	225	96,00	Sangat Puas
Petugas mendengarkan keluhan dan pernyataan pasien dengan sabar	211	225	93,78	Sangat Puas
Petugas memberikan pelayanan dengan bahasa dan mimik wajah yang baik	204	225	90,67	Sangat Puas
Petugas memberikan perhatian kepada pasien dan keluarganya	192	225	85,33	Sangat Puas
Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	198	225	88,00	Sangat Puas
Petugas Farmasi memberikan solusi terkait keluhan pasien	207	225	92,00	Sangat Puas
Petugas Farmasi selalu melayani dengan kesungguhan	216	225	96,00	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat dilihat bahwa hasil kepuasan pelayanan kefarmasian pada variabel empati masuk kepada kategori sangat memuaskan (>80%). Indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi yaitu pada indikator Petugas memberi pelayanan dengan sopan dan ramah dan Petugas Farmasi selalu melayani dengan kesungguhan yaitu 96,00%.

5. *Tangibles* (Wujud Nyata)

Wujud nyata atau *tangibles* mencakup semua elemen fisik yang

berkaitan dengan layanan berupa fasilitas dan peralatan di ruang tunggu pengambilan obat. Fasilitas yang dimaksud berupa ruang tunggu yang luas dan bersih, tersedianya kursi tunggu yang nyaman, adanya media hiburan di ruang tunggu dan lain sebagainya. Semakin baik kondisi fasilitas dan peralatan di ruang tunggu, maka semakin positif tanggapan pasien terhadap layanan kefarmasian (Amrullah *et al.*, 2020).

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Air Dingin pada Variabel Wujud Nyata

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	%	Kategori
Ruang tunggu tampak baik dan bersih	218	225	96,89	Sangat Puas
Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	190	225	84,44	Sangat Puas
Terdapat fasilitas seperti AC, TV atau majalah	172	225	76,44	Puas
Penampilan petugas di Farmasi rapi	205	225	91,11	Sangat Puas
Jarak antara ruang dokter dengan Farmasi dekat	193	225	85,78	Sangat Puas
Terdapat speaker untuk memanggil pasien	181	225	80,44	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 11 di atas, hasil tertinggi pada variabel *tangibles* yaitu ruang tunggu tampak baik dan bersih yaitu 96,89% yang masuk pada kategori sangat puas. Terdapat satu indikator yang termasuk ke dalam kategori puas yaitu terdapat fasilitas seperti AC, TV atau majalah sebesar 76,44%. Hal ini dikarenakan ruang tunggu apotek terletak dibagian luar menghadap ke apotek sehingga tidak terdapat AC dan TV. Berdasarkan hasil studi survei ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Air Dingin memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu dan fasilitas AC dan TV atau majalah di ruang tunggu mayoritas responden menunjukkan tingkat

kepuasan yang baik terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sebagai upaya untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi landasan untuk perbaikan di Puskesmas Air Dingin, tetapi juga memberikan wawasan bagi Puskesmas lainnya dalam mengelola pelayanan kefarmasian. Dengan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kepuasan pasien, kita dapat memastikan bahwa pelayanan kesehatan di tingkat primer semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan data penelitian tersebut, disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Air dingin pada aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berada pada tingkat sangat puas ($\geq 80\%$). Sebagai bentuk untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Air Dingin melalui penelitian ini diharapkan seluruh petugas kefarmasian mampu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, K.C., Pratiwi, M., Syamsuri, E., dan Putri, D.K. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo. *Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu*, 2023, 2(2), 86-98.
- Amanda, M., Frianto, D., Alkandahri, M.Y., dan Hidayah, H. Analisis pengelolaan sediaan farmasi pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Rawamerta. *Jurnal Buana Farma*, 2021, 1(3), 37-40.
- Amrullah, H., Satibi, dan Fudholi, A. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode servqual berdasarkan status akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 2020, 6(2), 193-201.
- Arfania, M., Frianto, D., Astuti, D., Anggraeny, EN., Kurniawati, T., Alivian, R., and Alkandahri, MY. Measurement of adherence level of pulmonary tuberculosis drugs use in patients in the Primary Health Centers in Karawang Regency, West Java, Indonesia, using MMAS instrument. *Journal of Pharmaceutical Research International*, 2021; 33(54A), 115-120.
- Azahra, N.P., dan Atmawinata, M.R. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. *JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 2024, 7(1), 46-52.
- Devi, D., Tikirik, W.O., Sahrianti, N., Nursanti, A., Tarnoto, T., dan Nasrullah, N. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hinua. *Jurnal Ners*, 2024, 8(2), 1613-1617.
- Hidayah, N., Sitepu, N. ., Hilda, H. ., Masniah, M., dan Ulina, K. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 2023, 9(1), 27-35.
- Iriyanti, M., Zulfikar, dan Yusran, M., 2021. Hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di

- Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Sainia: Jurnal Sains dan Aplikasi*, 2021, IX (1), 49-55.
- Jaya, M.K.A., dan Apsari, D.P. Gambaran waktu tunggu dan identifikasi faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 2018, 4(2), 94-99.
- Mahendro, U.J., Ningsih, D., dan Handayani, S.R. Analisis Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 2022, 7(2), 86-93.
- Mustiqawati, E., Alami, R., dan Yolandari, S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas. *Jurnal Promotif Preventif*, 2023, 6(3), 430-437.
- Nurrohmah, C., Diany Astuti, D., dan Alkandahri, M.Y. Analisis hubungan sikap dan pengetahuan terhadap kepatuhan penggunaan fe pada ibu hamil di Puskesmas Klari. *Pharma Xplore: Jurnal Sains dan Ilmu Farmasi*, 2020, 5(2), 76-86.
- Nurrohmah, C., Diany Astuti, D., dan Alkandahri, M.Y. Analisis hubungan sikap dan pengetahuan terhadap kepatuhan penggunaan Fe pada ibu hamil di Puskesmas Tirtamulya. *Pharma Xplore: Jurnal Sains dan Ilmu Farmasi*, 2020, 5(2), 87-98.
- Putri, D.K., Maliza, F.N., Miftausakina, T. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu Tahun 2022. *Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu*, 2023, 2(1), 27-34.
- Wardan, H.K. Analysis of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Northern Region Primary Health Center of Kediri City in 2019. *Strada Journal of Pharmacy*, 2019, 1(2), 41-47.
- Yuliani, N.N., Rae, A., Hilaria, M., dan Takubessi, M. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2020, 5(1), 41-5
- 2.