

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda

Nur Fasirah<sup>1\*</sup>, Zulkifli Umar<sup>2\*</sup>, Dewi Mardahlia<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

Email: <sup>1</sup>nurfasirah977@gmail.com, <sup>2</sup>puzhumar27@gmail.com, <sup>3\*</sup>dewimardahlia@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: <sup>1</sup>nurfasirah977@gmail.com

**Abstrak**— Kefarmasian sebagai pusat pelayanan obat yang aman untuk mengoptimalkan hasil pengobatan dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian sering kali mendapatkan stigma yang kurang baik seperti keluhan pasien kurangnya kursi tunggu diarea pengambilan obat, petugas yang kurang ramah, komunikasi yang singkat kepada pasien menjadikan kurangnya kejelasan informasi obat yang diberikan kepada pasien.. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap tingkat kepuasan pasien di Pusekesmas Remaja Samarinda. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penarikan sampel dengan *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengambilan data berupa kuesioner menggunakan *skala likert*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan kefarmasian ( $P = 0,000$ ) terdapat hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. Saran yang dapat diberikan adalah perlu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kefarmasian, komunikasi, edukasi yaitu menjelaskan secara detail tentang cara penggunaan obat, efek samping, dan interaksinya dengan obat lain., kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Pasien, Puskesmas

**Abstract**— Pharmacy is the center of safe drug services to optimize treatment outcomes and improve patients' quality of life. Pharmaceutical services often get a bad stigma such as patient complaints about the lack of waiting chairs in the drug collection area, unfriendly officers, short communication to patients, which makes the lack of clarity of drug information given to patients. This study aims to identify the relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of patient satisfaction at the Samarinda Teenage Health Center. The research was conducted using quantitative methods with a cross sectional approach. Sample withdrawal with purposive sampling. The research instrument used for data collection was a questionnaire using a Likert scale. Based on the analysis that has been done, the results show that the hypothesis is accepted, namely that the quality of pharmaceutical services ( $P = 0.000$ ) has a significant relationship with the level of patient satisfaction at UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. Suggestions that can be given are the need to increase the availability of adequate facilities and infrastructure to support pharmaceutical services, communication, education, namely explaining in detail about how to use drugs, side effects, and their interactions with other drugs, speed of service, and friendliness of officers.

Translated with DeepL.com (free version)**Keywords:** Quality, Pharmaceutical Services, Satisfaction, Patient, Health Center

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan kegiatan terpadu yang mendukung upaya pasien dan masyarakat dalam mencapai kesehatan yang optimal melalui penggunaan obat yang tepat dan aman. (Handayany, 2020) [1]. Hal ini dilakukan dengan cara mendiagnosis, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan kesehatan (Lawan et al., 2022) [2]. Peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian di puskesmas. bukan hanya tentang memenuhi permintaan pasien dan warga, tetapi juga tentang menerapkan cara berpikir baru yang berorientasi pada pasien dan memanfaatkan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Pratiwi, 2023) [3].

Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diberikan langsung kepada pasien dengan tujuan untuk membantu pasien menggunakan obat secara tepat dan aman, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan ini bukan hanya sebagai bentuk profesionalisme apoteker, tetapi juga dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan kefarmasian, komunikasi dan edukasi yaitu memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien tentang obat yang mereka gunakan, kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas (Fadhilah et al., 2022) [4].

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2021, mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas, tingkat kepuasan tersebut mencapai 82% dengan kategori. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Samarinda menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas pada tahun 2022 dengan mencapai nilai 75,81% dengan kategori baik.

UPTD Puskesmas Remaja merupakan salah satu dari 26 puskesmas di Kota Samarinda yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Samarinda, bertujuan untuk melaksanakan kebijakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Sungai Pinang. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat dari tiga tahun terakhir di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda mengalami pasang surut jumlah kunjungan pasien. Dari 10.536 kunjungan di tahun

2021, mengalami lonjakan yang signifikan pada tahun 2022 sebanyak 26.175 kunjungan, namun kembali menurun di tahun 2023 dengan jumlah 19.569 kunjungan. Serta rata-rata kunjungan harian mencapai sekitar 50 pasien, dengan jumlah bulanan mencapai sekitar 1.300 pasien. Selain itu, jumlah persentase indeks kepuasan masyarakat 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 sebanyak 83.51%, tahun 2022 sebanyak 88.25% dan pada tahun 2023 sebanyak 85.48%.

Kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kefarmasian dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien melibatkan aspek pelanggan seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi tinggal, serta aspek pelayanan kefarmasian yang terdiri dari aspek obat dan non-obat, seperti sikap dan pelayanan tenaga kefarmasian, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta waktu tunggu obat (Metha Ayu Alawiyah et al., 2023) [5].

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda didapatkan hasil bahwa terdapat keluhan pasien pada pelayanan kefarmasian, seperti kurangnya kursi tunggu di area pengambilan obat merupakan salah satu keluhan yang sering disampaikan oleh pasien. Hal ini menyebabkan pasien yang ingin mengambil obat harus berdiri saat menunggu. Perilaku petugas yang kurang ramah kepada pasien. Dan jawaban petugas yang singkat saat pasien bertanya, sehingga pasien merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas tentang obat dan pelayanan. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian pihak Puskesmas Remaja Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian Satibi dkk (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan, dimensi mutu pelayanan kefarmasian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi keandalan dan empati (Satibi et al., 2023) [6]. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kawahe dkk (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu pelayanan kefarmasian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi ketanggapan dan keandalan (Kawahe et al., 2015) [7].

Mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di tempat yang berbeda akan mendapatkan hasil yang berbeda. Maka tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* atau variabel independen dan dependen diukur pada satu waktu. Penelitian dilaksanakan pada bulan april – juni 2024 di Puskesmas Remaja Samarinda yang berlokasi di Jalan Mayjen Sutoyo No 29, Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke puskesmas tahun 2023 dengan jumlah 19.569 pasien. Sampel penelitian ini diambil dari jumlah pasien yang menebus obat di ruag farmasi sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner, observasi, dan wawancara yang didapatkan langsung dari responden penelitian yaitu pasien Puskesmas Remaja Samarinda. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu data kunjungan pasien dan sumber data lainnya. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1 sampai 5 yang terdiri dari pernyataan *favorable* dan *unfavorable*, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid. Hasil instrumen dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sebaliknya, apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan invalid. Penelitian ini melakukan uji validitas dengan jumlah pernyataan sebanyak 27 pernyataan dengan 15 responden pada puskesmas yang memiliki karakteristik yang sama dengan tempat peneliti akan melakukan penelitian dengan 10% nilai signifikan sehingga diketahui nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,514. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi Square*

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Klasifikasi | n  | %  |
|-------------|----|----|
| <b>Usia</b> |    |    |
| 18-25 Tahun | 23 | 23 |



|                      |    |    |
|----------------------|----|----|
| 26-35 Tahun          | 30 | 30 |
| 36-45 Tahun          | 25 | 25 |
| ≥46 Tahun            | 22 | 22 |
| <b>Jenis Kelamin</b> |    |    |
| Perempuan            | 60 | 60 |
| Laki-Laki            | 40 | 40 |
| <b>Pendidikan</b>    |    |    |
| SD                   | 20 | 20 |
| SMP                  | 24 | 24 |
| SMA                  | 37 | 37 |
| S1                   | 19 | 19 |
| <b>Kepesertaan</b>   |    |    |
| BPJS                 | 93 | 93 |
| Pribadi              | 7  | 7  |
| <b>Pekerjaan</b>     |    |    |
| IRT                  | 28 | 28 |
| PNS                  | 3  | 3  |
| Pegawai Swasta       | 24 | 24 |
| Wirausaha            | 17 | 17 |
| Petani               | 6  | 6  |
| Lainnya              | 22 | 22 |
| <b>Kunjungan</b>     |    |    |
| Pertama Kali         | 21 | 21 |
| 2-3 Kali             | 25 | 25 |
| >3 Kali              | 54 | 54 |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.2 karakteristik usia responden yang datang berobat menunjukkan bahwa kelompok usia 26-35 tahun (masa dewasa awal) merupakan yang terbanyak dengan persentase 30%. Sebaliknya, presentasi terkecil terdapat pada kelompok usia  $\geq 46$  tahun dengan persentase 22%. Usia dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu karena semakin bertambahnya usia seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak pula. Hal ini disebabkan karena usia 26-35 tahun merupakan usia produktif. Pada usia produktif lebih banyak karena sebagian besar yang datang berkunjung adalah ibu hamil dan akseptor KB yang setiap bulan harus ke puskesmas (Yuliani et al., 2021) [8].

Karakteristik jenis kelamin mayoritas responden yang menebus obat yaitu 60% adalah perempuan. Perempuan lebih memiliki kerentanan pada penyakit jika dibandingkan laki-laki, oleh sebab itu perempuan berusaha untuk memperoleh pelayanan kesehatan secepatnya apabila sakit. Selain itu, pasien di Puskesmas kebanyakan berjenis kelamin perempuan dikarenakan adanya program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang secara langsung melibatkan kehadiran ibu di Puskesmas (Arini et al., 2023) [9].

Karakteristik pendidikan terbanyak pada responden adalah SMA dengan persentase 37%. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir pasien dalam menilai dan berpikir kritis, termasuk dalam hal tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2023) yang mendapatkan sebanyak 48.45% responden dengan pendidikan SMA (Pamungkas, 2023) [10]. Karakteristik kepesertaan terbanyak pada responden adalah kepesertaan BPJS dengan persentase sebesar 93%. Sebaliknya persentase terkecil adalah kepesertaan pribadi dengan persentase sebesar 7%.

Karakteristik pekerjaan responden yang terbanyak menebus obat adalah IRT dengan persentase sebesar 28%. Hal ini sejalan dengan penelitian Stelin (2022) seseorang yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga mempunyai waktu luang mengurus keperluan rumah tangga termasuk dalam menebus obat untuk dirinya sendiri maupun suami atau keluarganya dibandingkan dengan mereka yang bekerja (Stelin, 2022) [11]. Sebaliknya presentasi terkecil pada karakteristik pekerjaan adalah PNS dengan persentase sebesar 3%. Berdasarkan tabel 5.7 karakteristik kunjungan responden yang terbanyak adalah kunjungan pasien >3 kali dengan persentase sebanyak 54%.

## b. Distribusi Variabel Penelitian

### 1. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Kualitas pelayanan kefarmasian merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas, apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya dapat membantu meningkatkan mutu kehidupan pasien, meningkatkan keselamatan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (Titik Kristyaningsih, 2022) [12].

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Kefarmasian

| Klasifikasi                           | n          | %          |
|---------------------------------------|------------|------------|
| <b>Kualitas Pelayanan Kefarmasian</b> |            |            |
| Tidak Baik                            | 4          | 4          |
| Cukup Baik                            | 23         | 23         |
| Sangat Baik                           | 73         | 73         |
| <b>Total</b>                          | <b>100</b> | <b>100</b> |

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda pada penelitian ini di dominasi oleh kategori sangat baik dengan persentase sebesar 73%. Selanjutnya kualitas pelayanan kefarmasian di dominasi oleh kategori cukup baik dengan persentase sebesar 23%, dan kualitas pelayanan kefarmasian di dominasi oleh kategori tidak baik dengan persentase sebesar 4%.

## 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pemenuhan harapan dan keinginan mereka dalam menerima pelayanan perawat, yang memicu respons emosional positif berupa kebahagiaan dan kepuasan. (Andayani, 2021) [13].

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien

| Klasifikasi            | n          | %          |
|------------------------|------------|------------|
| <b>Kepuasan Pasien</b> |            |            |
| Tidak Puas             | 4          | 4          |
| Cukup Puas             | 33         | 33         |
| Sangat Puas            | 63         | 63         |
| <b>Total</b>           | <b>100</b> | <b>100</b> |

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda pada penelitian ini di dominasi oleh kategori sangat puas dengan persentase sebesar 63%, selanjutnya kepuasan pasien di dominasi oleh kategori cukup puas dengan persentase sebesar 33%, dan kepuasan pasien di dominasi oleh kategori tidak puas dengan persentase sebesar 4%.

## c. Analisis Hubungan Antar Variabel

### 1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan metode *chi-square* yang telah disedehanakan di dapatkan hasil bahwa pada hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien secara rinci seperti terlihat pada tabel 5.10.

**Tabel 4.** Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien

| Klasifikasi                           | Kepuasan Pasien |           |             |           |            |            | P-Value |
|---------------------------------------|-----------------|-----------|-------------|-----------|------------|------------|---------|
|                                       | Cukup Puas      |           | Sangat Puas |           | Total      |            |         |
|                                       | n               | %         | n           | %         | N          | %          |         |
| <b>Kualitas Pelayanan Kefarmasian</b> |                 |           |             |           |            |            |         |
| Cukup Baik                            | 19              | 19        | 8           | 8         | 27         | 27         | 0,000   |
| sangat Baik                           | 18              | 18        | 55          | 55        | 73         | 73         |         |
| <b>Total</b>                          | <b>37</b>       | <b>37</b> | <b>63</b>   | <b>63</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |         |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian dengan kategori cukup baik sebagian responden merasa cukup baik dengan persentase 19%. Sebaliknya kualitas pelayanan kefarmasian dengan kategori sangat baik sebagian responden merasa sangat puas dengan presentase 55%.

## 3.2 Pembahasan

### a. Pembahasan Univariat

#### 1. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu



kehidupan pasien dengan melihat dimensi kualitas pelayanan (Radiah et al., 2022) [14]. Berdasarkan penelitian ini variabel kualitas pelayanan kefarmasian diukur berdasarkan kuesioner lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan hasil kuesioner dimensi bukti fisik (*tangible*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 1 (X1) pasien menyatakan setuju bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu instalasi farmasi dengan nilai skor 4. Pernyataan 2 (X2) pasien menyatakan ragu-ragu bahwa masih kurangnya jumlah tempat duduk tunggu pasien dengan nilai skor 3. Pernyataan 3 (X3) pasien menyatakan setuju bahwa penampilan petugas farmasi rapi dan menarik dengan nilai skor 4. Pernyataan 4 (X4) pasien menyatakan setuju bahwa tersedia fasilitas pendukung seperti kartu antrian dengan nilai skor 4. Pernyataan 5 (X5) pasien menyatakan setuju bahwa tersedia fasilitas pendukung seperti tempat brosur dan tempat sampah dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 5 pernyataan dengan kategori setuju.

Hasil kuesioner dimensi keandalan (*reliability*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 6 (X6) pasien menyatakan setuju bahwa petugas memberi informasi tentang cara penggunaan obat, dosis, dan efek samping dengan nilai skor 4. Pernyataan 7 (X7) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi melayani dengan bahasa yang mudah dimengerti dengan nilai skor 4. Pernyataan 8 (X8) pasien menyatakan setuju bahwa ketepatan jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan nilai skor 4. Pernyataan 9 (X9) pasien menyatakan setuju bahwa kecepatan pelayanan obat (maksimal obat racikan  $\leq 60$ , obat non racikan  $\leq 30$  menit) dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 4 pernyataan dengan kategori setuju.

Hasil kuesioner dimensi ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 10 (X10) pasien menyatakan setuju bahwa terjadi komunikasi yang baik antara petugas farmasi dan pasien dengan nilai skor 4. Pernyataan 11 (X11) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi menanyakan kembali nama, alamat, dan penyakit pada saat memberikan obat dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek ketanggapan (*responsiveness*) di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 2 pernyataan dengan kategori setuju.

Hasil kuesioner dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 12 (X12) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi jelas dalam menuliskan etiket obat dengan nilai skor 4. Pernyataan 13 (X13) pasien merasa setuju bahwa petugas farmasi berada di apotek saat jam kerja dengan nilai skor 4. Pernyataan 14 (X14) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat dengan nilai skor 4. Pernyataan 15 (X15) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek jaminan (*assurance*) di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 4 pernyataan dengan kategori setuju.

Hasil kuesioner dimensi empati (*emphaty*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 16 (X16) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat dengan nilai skor 4. Pernyataan 17 (X17) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dengan nilai skor 4. Pernyataan 18 (X18) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan nilai skor 4. Pernyataan 19 (X19) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dengan nilai skor 4. Pernyataan 20 (X20) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien dengan nilai skor 4. Pernyataan 21 (X21) pasien menyatakan setuju bahwa petugas farmasi memberi kesempatan menyampaikan keluhan pasien dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek empati (*emphaty*) di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 6 pernyataan dengan kategori setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian “setuju” terhadap kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusran (2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kefarmasian dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p$  value 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) (Yusran, 2023) [15].

Berdasarkan tabel 5.8 didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda di dominasi sangat baik terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dengan persentase sebesar 73%, selanjutnya kualitas pelayanan kefarmasian cukup baik memiliki persentase sebesar 23%, dan kualitas pelayanan kefarmasian tidak baik memiliki persentase sebesar 4%. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda dibagi menjadi tiga kategori yaitu kategori sangat baik, kategori cukup baik dan kategori tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan.

## 2. Kepuasan Pasien





Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan (Misngadi et al., 2021) [16]. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan setelah mereka membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka (Kusumawati et al., 2023) [17].

Berdasarkan penelitian ini variabel kepuasan pasien diukur berdasarkan kuesioner dengan dimensi yaitu *satisfaction*, *expectation*, dan *experience*. Berdasarkan hasil kuesioner dimensi kepuasan (*satisfaction*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 1 (Y1) pasien menyatakan puas karena pelayanan farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien dengan nilai skor 4. Pernyataan 2 (Y2) pasien menyatakan puas karena pasien merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek kepuasan (*satisfaction*) pasien yang berobat di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 2 pernyataan dengan kategori puas.

Hasil kuesioner dimensi harapan (*expectation*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 3 (Y3) pasien menyatakan puas karena pelayanan farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien dengan nilai skor 4. Pernyataan 4 (Y4) pasien menyatakan puas karena penilaian pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan puas dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek harapan (*expectation*) pasien yang berobat di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 2 pernyataan dengan kategori puas.

Hasil kuesioner dimensi pengalaman (*experience*) didapatkan bahwa rata-rata jawaban responden pada pernyataan 5 (Y5) pasien menyatakan ragu-ragu karena desain atau tata ruang farmasi tidak terlihat menarik dengan nilai skor 4. Pernyataan 6 (Y6) pasien menyatakan puas karena pasien mendapat pelayanan yang ramah dari petugas farmasi dengan nilai skor 4. Analisis hasil pernyataan menunjukkan bahwa aspek pengalaman (*experience*) pasien yang berobat di bagian instalasi farmasi Puskesmas Remaja Samarinda memperoleh skor rata-rata 4 dari 2 pernyataan dengan kategori puas.

Berdasarkan tabel 5.9 hasil bahwa kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda di dominasi sangat puas terhadap kepuasan pasien dengan persentase sebesar 63%, selanjutnya kepuasan pasien cukup puas memiliki persentase sebesar 33%, dan kepuasan pasien tidak puas memiliki persentase sebesar 4%. Dalam penelitian ini kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda dibagi menjadi tiga kategori yaitu kategori sangat puas, kategori cukup puas dan kategori tidak puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yanuarti et al., 2021) [18] bahwa seluruh responden sebagian besar merasa puas dengan pelayanan sehingga salah satu pemberi jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pasien.

#### **b. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan kefarmasian, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Samarinda, dimana dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ , sesuai dengan syarat uji *chi-square* nilai signifikan kurang dari 0,05 dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 5.10 analisis menggunakan metode *chi-square* yang disederhanakan menjadi tabel 2x2 karena terdapat beberapa sel dengan frekuensi kurang dari 5. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden dengan kategori kualitas pelayanan kefarmasian sangat baik cenderung memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebesar 55%. Hal ini dibandingkan dengan responden yang menilai kualitas pelayanan kefarmasian cukup baik dengan tingkat kepuasan cukup puas sebesar 19%, dan memiliki nilai diperoleh  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Benita, dkk (2023) yang menyatakan ada terdapat hubungan atau korelasi linear antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien yang signifikan secara statistika yang ditunjukkan dengan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,000 atau  $< 0,05$  (Benita et al., 2023) [19]. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh mutu pelayanan kefarmasian (sarana fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pasien di Apotek Kota Surakarta.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Anam, Anwary, and Ariyanto (2021) yang menyatakan Studi ini menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $p$  yang sangat kecil ( $p < 0,05$ ) untuk semua variabel, yaitu keandalan (0,000), ketanggapan (0,000), jaminan (0,002), empati (0,004), dan bukti fisik (0,001) (Anam et al., 2021) [20].

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumondor, dkk (2020) yakni pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian, didapatkan hasil bahwa sebagian responden menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian (Rumondor, 2021) [21]. Hal ini sebabkan permasalahan yang ditemukan pada pelayanan petugas obat, diantaranya petugas tidak menjelaskan efek samping obat yang diberikan kepada pasien, kurangnya pelatihan, membersihkan ruang tunggu agar terlihat bersih dan rapi, jumlah tempat duduk yang masih kurang, petugas kurang cepat tanggap dalam menangani pasien, dan kekurangan

obat di fasilitas kesehatan mengakibatkan keterbatasan obat yang tersedia bagi pasien, sehingga mereka tidak selalu mendapatkan obat yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan sering kali disarankan untuk membelinya di apotek.

Penelitian ini diperoleh bahwa hasil kuesioner kualitas pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini, pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi atau paling banyak dirasakan oleh pasien adalah pernyataan nomor 9 (X9) terkait kecepatan pelayanan obat. Pernyataan ini menyebutkan bahwa obat racikan maksimal membutuhkan waktu kurang dari 60 menit dan obat non-racikan maksimal membutuhkan waktu kurang dari 30 menit. Untuk tingkat kepuasan pasien, pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi atau paling banyak dirasakan pasien adalah pernyataan nomor 1 (Y1) terkait kesesuaian pelayanan kefarmasian dengan harapan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesesuaian pelayanan obat merupakan dua elemen penting dalam mewujudkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution, Silaen, and Suyono (2021) didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien (Nasution et al., 2021) [22]. Semakin lama waktu tunggu pelayanan resep, semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, pelayanan resep yang cepat dan efisien akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan (signifikansi 0,353) antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien sehingga tidak berlaku semakin cepat waktu tunggu resep yang didapat pasien semakin tinggi rasa kepuasan pada pasien (Sari, 2021) [23].

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uji penelitian ini, karakteristik kualitas pelayanan kefarmasian diperoleh bahwa rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian pada penelitian ini di dominasi oleh kategori sangat baik dengan persentase sebesar 73%, selanjutnya kualitas pelayanan kefarmasian di dominasi oleh kategori cukup baik dengan persentase sebanyak 23%. Sementara kualitas pelayanan kefarmasian yang di dominasi oleh kategori tidak baik dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda telah memenuhi standar pelayanan kefarmasian yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uji penelitian ini, karakteristik kepuasan pasien diperoleh bahwa rata-rata kepuasan pasien pada penelitian ini di dominasi oleh kategori sangat puas dengan persentase sebesar 63%, selanjutnya kepuasan pasien di dominasi oleh kategori cukup puas dengan persentase sebesar 33%, dan kepuasan pasien yang di dominasi oleh kategori tidak puas memiliki persentase sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan uji penelitian ini, didapati bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda dengan p-value sebesar 0,000.

#### REFERENCES

- [1] Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*.
- [2] Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- [3] Pratiwi, Auliah Aliah. 2023. *Pengaruh Manajemen Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kualitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tamalate, Puskesmas Jonggaya, Puskesmas Barombong Dan Puskesmas Maccini Sombala*.
- [4] Fadhilah, Gina, Kemala Rita Wahidi, and Endang Ruswanti. 2022. "Influence Of Workload And Job Satisfaction Of Pharmaceutical Workers On The Achievement Of Quality Indicators With Motivation As Intervening Variables In Jakarta Dharmas Cancer Hospital." *Jurnal Health Sains* 3 (10): 1575–85.
- [5] Metha Ayu Alawiyah, Ari Susiana Wulandari, Fatma Siti Fatimah, and Eva Nurinda. 2023. "INPHARMED Journal ( Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal ) ISSN : 2580-7269 ( Online ), 2580-6637 ( Print )
- [6] Satibi, Septimawanto Dwi Prasetyo, M. Rifqi Rokhman, and Hardika Aditama. 2023. *Penilaian Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Edited by siti.
- [7] Kawahe, Monika, Chreisy K F Mandagi, Paul A T Kawatu, Fakultas Kesehatan, Masyarakat Universitas, and Sam Ratulangi. 2015. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado." *Pharmacon* 4 (4): 261–69.
- [8] Yuliani, Ni Nyoman, Anita Rae, Maria Hilaria, and Marce Takubessi. 2020. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018" V: 41–52.
- [9] Arini, Heny Dwi, I Wayan Agus, and Gredeg Kusumayadi. 2023. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas II Denpasar Selatan" 5 (1): 30–41.
- [10] Pamungkas. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Di Puskesmas Mlati II Sleman" 4 (1): 88–100.
- [11] Stelin, Chelsi et all. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado." *Pharmacon* 11 (2): 1460–66.
- [12] Titik Kristyaningsih, Noor Annisa Susanto. 2020. "Level Of Patient Satisfaction On Quality Of Pharmaceutical Titik



Kristyaningsih, Noor Annisa Susanto Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang Apotek Praktik Merupakan Oleh Sarana Pelayanan Kefarmasian Tempat Dilakukan Kefarmasian Apoteker Harus Menerapkan,” 1–13.

- [13] Andayani, Melia. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.” *Motivasi* 6 (1): 2716–4039.
- [14] Radiah, Nur, Zahratal Ain, and Nur Oktaviani. 2022. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Farmasi* 10 (1): 32–34.
- [15] Yusran, Mawadhah. 2023. “Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah” IX (1): 49–55.
- [16] Misngadi, Sugiarto, and Ratna Sari Dewi. 2020. “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Payo Selincih.” *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 6 (1): 345–52.
- [17] Kusumawati, Diana, Citra Maharani, and Riyan Dwi Prasetyawan. 2023. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tahun 2022.” *Nursing Information Journal* 2 (2): 62–72.
- [18] Yanuarti, Riska, Eva Oktavidiati, Henni Febriawati, and Oktarianita Oktarianita. 2021. “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum.” *Jurnal Kesmas Asclepius* 3 (1): 1–8.
- [19] Benita, Zoratheia, Tri Wijayanti, and Ganet Eko Pramukantoro. 2023. “Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022.” *Jurnal Sains Dan Kesehatan* 5 (2): 186–97.
- [20] Anam, Khairul, Ahmad Zacky Anwary, and Edy Ariyanto. 2021. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Bati-Bati Farma Di Kabupaten Tanah Laut.”
- [21] Rumondor, Erladys M. 2020. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko.” *Pharmakon* 9 (3): 397.
- [22] Nasution, Sri Wahyuni, Mangatas Silaen, and Tan Suyono. 2021. “Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Baja” 3 (2): 90–98.
- [23] Sari, Anna Khumaira. 2021. “Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut” 3 (March): 281–90.