

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TELUK BATANG KABUPATEN KAYONG UTARA

Yesi Susilawati¹, Apt. Adhistry², Fadli³

susilawatiyesi82@gmail.com¹, adhistry.kharisma@gmail.com², fadliapoteker@yahoo.com³

Akademi Farmasi Yarsi Pontianak

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas hidup pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL yang dibagikan kepada 90 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling sesuai kriteria inklusi. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: kehandalan (reliability) diperoleh hasil sebesar 72,2% puas dan 27,8% sangat puas, ketanggapan (responsiveness) sebesar 65,6% puas dan 34,4% sangat puas, keyakinan (assurance) sebesar 67,8% puas dan 32,2% sangat puas, empati (empathy) sebesar 66,7% puas dan 33,3% sangat puas, serta fasilitas berwujud (tangible) sebesar 63,3% puas dan 36,7% sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi tanpa adanya responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kehandalan, sedangkan yang terendah adalah fasilitas berwujud. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang telah memenuhi harapan pasien secara keseluruhan. **Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Teluk Batang, SERVQUAL, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are one of the important aspects of the healthcare system that aim to improve patients' quality of life. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Teluk Batang Community Health Center. This research employed a descriptive survey method with a quantitative approach. Data were collected through a SERVQUAL questionnaire distributed to 90 respondents selected using purposive sampling based on inclusion criteria. Satisfaction was measured based on five SERVQUAL dimensions: reliability showed 72.2% satisfied and 27.8% very satisfied, responsiveness showed 65.6% satisfied and 34.4% very satisfied, assurance showed 67.8% satisfied and 32.2% very satisfied, empathy showed 66.7% satisfied and 33.3% very satisfied, and tangible facilities showed 63.3% satisfied and 36.7% very satisfied. The results indicated that all dimensions achieved high satisfaction levels, with no respondents reporting dissatisfaction. The highest satisfaction level was in the reliability dimension, while the lowest was in the tangible facilities dimension. These findings suggest that pharmaceutical services at Teluk Batang Community Health Center have met overall patient expectations.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Teluk Batang Community Health Center, SERVQUAL, Service Quality.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas memiliki fungsi secara fundamental yang berjumlah 3 yakni sebagai pusat atau basis dari pemberdayaan yang mengacu pada pihak masyarakat secara meluas, kemudian basis akan pembangunan secara

berkesinambungan terkait wawasan dalam konteks atau ranah kesehatan dan yang ketiga sebagai basis akan layanan di ranah kesehatan untuk tingkat pertama dalam tata penyelenggara secara perorangan di lingkup kehidupan bermasyarakat.

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat. Tujuan pelayanan kefarmasian adalah untuk mengidentifikasi, mencegah, dan memecahkan masalah kesehatan dan obat-obatan terkait (Kemenkes RI, 2016). Sistem layanan yang berbasis kesehatan puskesmas memasukkan pelayanan kefarmasian sebagai salah satu komponen penting. Kegiatan manajerial dalam pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik merupakan dua jenis kegiatan yang membentuk pelayanan kefarmasian di puskesmas (Kemenkes RI, 2016). Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (pharmaceutical care). (Permenkes, 2016)

Kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga akan meningkat sebanding dengan kualitas pelayanan (Radito, 2016). Menurut Kemenkes RI tahun 2014, Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas adalah komponen penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Pengelolaan ketersediaan obat dan pelayanan farmasi klinik merupakan dua aspek pelayanan kefarmasian. Layanan ini membutuhkan SDM, sarana dan prasarana untuk memaksimalkan hasil terapi dan membatasi resiko efek samping obat pada pasien. Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan, sebagai bentuk dalam upaya meningkatkan kepuasan yang dialami oleh pasien (Permenkes No. 74 Tahun 2016). Dalam hal ini kepuasan pelayanan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan dengan kenyataan dan harapan dalam pelayanan (Umniyati, 2017). Ada beberapa dimensi-dimensi yang digunakan untuk melihat kepuasan pasien yaitu responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), empathy (empati), assurance (jaminan) dan tangible (bukti langsung) (Kotler, 2009).

Hasil penelitian Salim (2018) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang pada lima dimensi kualitas pelayanan diperoleh presentase skor yaitu kehandalan = 66,4% (puas), daya tanggap = 67,7% (puas), jaminan = 69,2% (puas), kepedulian = 66,7% (puas), bukti fisik = 72,9% (puas) (Salim dkk, 2018). Penelitian mengenai pelayanan kefarmasian juga telah dilakukan oleh Monita (2009) di Apotik di Kota Padang di 11 kecamatan yaitu : Padang Utara, Padang Barat, Padang Selatan, Padang Timur, Kuranji, Nanggalo, Lubeg, Lubuk Kilangan, Koto Tangah dan Teluk Kabung Bungus dengan penarikan sampel dengan teknik Sistematis Random Sampling menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian belum terlaksana dengan baik dengan kategori: Kategori Baik (≥ 85) sebesar 3%, Sedang (65-85) sebesar 16%, dan Kurang (≤ 65) sebesar 81%.

Berdasarkan data prapenelitian yang dilakukan di teluk batang, diperoleh bahwa di kecamatan Teluk Batang terdapat 2 Puskesmas, yaitu puskesmas teluk batang dan puskesmas sungai paduan. Kedua puskesmas tersebut memiliki apoteker sebagai penanggung jawab unit pelayanan kefarmasian. Namun puskesmas teluk batang terbilang ramai pengunjungnya karena kondisi tempat yang strategis. puskesmas teluk batang layak dijadikan tempat penelitian, karena pengunjungnya bukan hanya berasal dari teluk batang saja melainkan dari kecamatan lain juga.

Dengan demikian tentunya pelayanan kefarmasian yang diperoleh setiap puskesmas berbeda. Berdasarkan uraian fenomena diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif, dimana pengukuran variabel dilakukan melalui observasi sesaat atau dalam jangka waktu tertentu, dengan setiap penelitian terdiri dari satu observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap aspek kehandalan pelayanan kefarmasian, dengan 72,2% menyatakan puas dan 27,8% sangat puas. Tidak ada responden yang merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang telah mampu memberikan pelayanan yang konsisten, cepat, dan sesuai harapan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi ini mencerminkan adanya pelayanan yang andal dan profesional.

Dimensi kehandalan menilai kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Ini mencakup ketersediaan obat yang sesuai, informasi penggunaan obat yang akurat, serta tanggapan terhadap keluhan atau kebutuhan pasien secara cepat. Kepuasan dalam aspek ini menjadi indikasi bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Teluk Batang telah dijalankan dengan baik dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2022), yang menyatakan bahwa di RS Golden Medika Sarolangun, dimensi kehandalan memiliki skor kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat menjadi komponen penting yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Azahra (2024) di Puskesmas Sukarasa Kota Bandung juga mendukung hal ini. Dalam laporannya, disebutkan bahwa kehandalan petugas, termasuk dalam hal ketepatan pemberian obat dan waktu tunggu yang singkat, memiliki kontribusi besar dalam pembentukan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

Begitu pula dengan studi yang dilakukan oleh Mursyid (2024) di RSUD dr. Soeroto Ngawi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dapat diandalkan dan profesional adalah faktor utama dalam menciptakan kepuasan. Ia menegaskan bahwa ketepatan dalam proses pelayanan kefarmasian memberikan dampak langsung pada kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Riana (2022) di Papua juga memperlihatkan bahwa pasien cenderung memberikan penilaian lebih tinggi ketika mereka merasa bahwa pelayanan yang diterima dilakukan oleh petugas yang kompeten, konsisten, dan mampu memberikan solusi yang tepat terhadap kebutuhan mereka. Hal ini mengindikasikan pentingnya pelatihan dan peningkatan kompetensi teknis tenaga farmasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menegaskan pentingnya kehandalan sebagai bagian dari dimensi kepuasan, tetapi juga memperluas pemahaman bahwa dimensi ini merupakan elemen dasar dalam pelayanan kefarmasian yang bermutu. Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara telah menunjukkan kinerja yang baik dalam aspek ini, yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh di masa depan.

Ketanggapan

Hasil pada dimensi ketanggapan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian. Sebanyak 65,6% responden menyatakan puas dan 34,4% sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, yang menandakan bahwa pelayanan di Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara telah memenuhi ekspektasi dalam hal kecepatan merespons kebutuhan pasien. Ketanggapan dalam pelayanan kefarmasian merupakan indikator penting karena menyangkut bagaimana tenaga kesehatan memberikan respons cepat terhadap pertanyaan, permintaan, atau keluhan pasien. Hal ini meliputi kemampuan memberikan informasi secara jelas serta ketepatan waktu dalam pelayanan obat.

Petugas yang tanggap menciptakan rasa aman dan dipercaya oleh pasien, yang berkontribusi langsung pada kepuasan.

Penelitian Dumanauw (2023) di RSUD Sele Be Solu menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan memiliki kontribusi besar terhadap persepsi kepuasan pasien, di mana 70% pasien menilai petugas farmasi tanggap dan membantu. Temuan ini mendukung bahwa kecepatan dan kemampuan berkomunikasi dengan baik adalah elemen utama yang dibutuhkan oleh pasien saat berhadapan dengan pelayanan kefarmasian. Studi oleh Chasanah dan Ulya (2023) di Puskesmas Kalirungkut Surabaya menggarisbawahi bahwa komunikasi efektif dan kesiapan petugas menjawab pertanyaan pasien berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan. Pasien merasa lebih diperhatikan dan dilayani dengan baik ketika respons diberikan dengan cepat dan sopan.

Kondisi serupa terlihat dalam penelitian oleh Riana (2022), yang mengungkapkan bahwa ketanggapan petugas merupakan faktor utama dalam menciptakan pelayanan kefarmasian yang efisien dan menyenangkan. Kecepatan memberikan obat, menjawab pertanyaan pasien, serta kemampuan menyampaikan informasi yang mudah dipahami dinilai sangat penting bagi pasien di wilayah Papua. Berdasarkan hasil penelitian ini, dimensi ketanggapan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas Teluk Batang. Kesigapan petugas tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan. Ini menunjukkan bahwa ketanggapan adalah salah satu indikator yang mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Dengan demikian, ketanggapan menjadi dimensi yang sangat penting untuk terus dijaga dan ditingkatkan. Pelayanan yang cepat dan tepat akan berdampak langsung pada persepsi positif masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi efektif dan manajemen waktu sangat diperlukan bagi tenaga kefarmasian agar kualitas layanan tetap prima.

Keyakinan

Hasil pada dimensi keyakinan menunjukkan bahwa sebanyak 67,8% responden merasa puas dan 32,2% sangat puas terhadap kompetensi dan sikap profesional tenaga kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara. Tidak adanya responden yang menyatakan tidak puas memperlihatkan bahwa tenaga kefarmasian berhasil menciptakan suasana pelayanan yang dapat dipercaya dan memberikan rasa aman kepada pasien. Dimensi keyakinan mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sopan santun, serta kemampuan tenaga kefarmasian dalam menjelaskan informasi yang akurat mengenai obat. Jika pasien merasa yakin bahwa obat yang diberikan aman dan petugas bersikap profesional, maka kepercayaan akan tumbuh dan mendorong kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diterima.

Studi dari Rahayu dan Wulandari (2023) menyatakan bahwa keyakinan pasien terhadap tenaga farmasi meningkat seiring dengan peningkatan kompetensi komunikasi dan keterampilan teknis petugas. Di Puskesmas Tegal Selatan, keyakinan menjadi salah satu

dimensi yang berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil serupa ditemukan dalam penelitian oleh Darmawan (2021) di Puskesmas Panakkukang, yang mengungkapkan bahwa dimensi keyakinan memiliki korelasi tinggi terhadap tingkat kepuasan. Petugas yang mampu memberikan informasi dengan jelas dan menjawab pertanyaan pasien dengan tenang dinilai sebagai indikator keberhasilan dalam pelayanan kefarmasian.

Sementara itu, penelitian dari Permata dan Sari (2022) di Puskesmas Balikpapan Barat menunjukkan bahwa pasien merasa yakin terhadap layanan apabila petugas menunjukkan sikap empatik dan profesional. Sikap ini menciptakan kenyamanan emosional yang turut meningkatkan efektivitas pengobatan. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan kefarmasian yang membangun rasa percaya dapat menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan petugas. Keyakinan yang tinggi akan membuat pasien lebih patuh terhadap terapi yang diberikan serta lebih terbuka dalam menyampaikan kebutuhan dan keluhan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa dimensi keyakinan adalah elemen penting dalam kualitas pelayanan kefarmasian. Puskesmas Teluk Batang telah mampu membangun suasana pelayanan yang profesional dan meyakinkan, yang berdampak positif pada persepsi dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi empati, yaitu sebesar 66,7%, dan sisanya 33,3% merasa sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara telah mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang baik kepada pasien. Empati dalam konteks pelayanan kefarmasian mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kebutuhan emosional pasien, bersikap ramah, serta memberikan perhatian secara personal. Pelayanan yang dilandasi rasa empati mampu menciptakan hubungan yang hangat dan penuh kepercayaan antara pasien dan petugas.

Penelitian oleh Lestari dan Kurniawati (2021) di Puskesmas Tambaksari menunjukkan bahwa empati berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pasien. Ketika petugas bersikap ramah, sabar, dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik, maka kepuasan pasien pun meningkat secara signifikan. Hal serupa ditemukan dalam studi oleh Fitriani et al. (2023) di Puskesmas Ciputat Timur, yang menyatakan bahwa pelayanan yang penuh empati mampu menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan penerimaan terhadap terapi obat. Petugas yang mampu menyapa dengan hangat dan melayani tanpa diskriminasi memperoleh nilai kepuasan lebih tinggi dari pasien.

Empati juga berkaitan dengan keadilan dan inklusivitas dalam pelayanan. Studi dari Wahyuni (2020) mengungkapkan bahwa pasien dari latar belakang pendidikan dan ekonomi rendah merasa lebih dihargai ketika petugas menunjukkan sikap empatik. Hal ini menjadikan empati sebagai jembatan sosial antara fasilitas kesehatan dan masyarakat. Dalam penelitian ini, empati menjadi salah satu dimensi yang sangat diapresiasi oleh pasien. Kemampuan petugas dalam memahami dan merespons secara manusiawi sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga bermakna secara emosional bagi pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa empati merupakan kunci dalam membangun hubungan pelayanan yang harmonis dan berkelanjutan. Puskesmas Teluk Batang telah menunjukkan komitmen dalam menghadirkan pelayanan kefarmasian yang tidak hanya fungsional, tetapi juga berorientasi pada pendekatan kemanusiaan.

Fasilitas Berwujud

Hasil penelitian pada dimensi fasilitas berwujud menunjukkan bahwa sebanyak 63,3% responden merasa puas dan 36,7% sangat puas terhadap kondisi fisik pelayanan kefarmasian.

Tidak terdapat responden yang merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara telah memenuhi harapan sebagian besar pasien dari sisi kenyamanan dan penampilan. Dimensi tangible atau fasilitas berwujud meliputi tampilan fisik lingkungan pelayanan seperti kebersihan, kerapian, ketersediaan alat, serta penampilan tenaga kesehatan. Faktor-faktor ini memberikan kesan pertama yang kuat terhadap kualitas layanan yang akan diterima oleh pasien.

Penelitian oleh Dewi dan Nugroho (2021) di Puskesmas Banguntapan Yogyakarta menemukan bahwa kondisi fasilitas fisik yang baik meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien. Lingkungan pelayanan yang bersih dan teratur memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan aman bagi pengunjung. Hal senada juga diungkapkan dalam studi oleh Ardiansyah dan Ramadhani (2022) di Puskesmas Cibinong, yang menyatakan bahwa fasilitas yang memadai, termasuk ruang tunggu yang nyaman dan alat pelayanan yang lengkap, berkorelasi positif dengan kepuasan pasien.

Sementara itu, penelitian dari Salmawati (2020) menunjukkan bahwa aspek tangible memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsi profesionalisme petugas. Penampilan petugas yang rapi dan fasilitas pelayanan yang layak dinilai mencerminkan kesiapan dan kualitas pelayanan institusi kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Puskesmas Teluk Batang telah memperhatikan aspek fisik pelayanan dengan baik, yang berdampak langsung pada kenyamanan dan penilaian positif dari pasien. Keberhasilan dalam dimensi ini menjadi salah satu kekuatan pelayanan yang dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Dengan demikian, fasilitas berwujud bukan hanya menjadi pelengkap, tetapi merupakan salah satu indikator kualitas layanan yang sangat dirasakan langsung oleh pasien. Investasi dalam perbaikan sarana fisik dan pelatihan penampilan tenaga kesehatan merupakan strategi penting untuk meningkatkan daya saing layanan kesehatan. Puskesmas Teluk Batang Kabupaten Kayong Utara telah menunjukkan komitmen dalam menghadirkan pelayanan kefarmasian yang tidak hanya fungsional, tetapi juga berorientasi pada pendekatan kemanusiaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teluk Batang, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi dalam model SERVQUAL menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Lima dimensi yang dianalisis mencakup:

Kehandalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan memiliki rata-rata kepuasan 81,75% dengan kategori tingkat kepuasan sangat puas. Dimensi ini memperoleh skor kepuasan tertinggi. Hal ini menunjukkan pelayanan yang cepat, tepat, dan konsisten dari tenaga kefarmasian.

Ketanggapan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi ketanggapan memiliki rata-rata kepuasan 82,29% dengan kategori tingkat kepuasan sangat puas. Hasil ini menggambarkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan serta pertanyaan pasien secara profesional dan ramah.

Keyakinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi keyakinan memiliki rata-rata kepuasan 82,12% dengan kategori tingkat kepuasan sangat puas. Hal ini menandakan tingkat kepercayaan pasien terhadap pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional tenaga kefarmasian yang melayani.

Empati

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi empati memiliki rata-rata kepuasan 82,59% dengan kategori tingkat kepuasan sangat puas. Pelayanan yang penuh perhatian, ramah, dan kesediaan mendengarkan keluhan pasien menjadi faktor utama yang mendukung tingkat kepuasan ini.

Fasilitas Berwujud

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi fasilitas berwujud memiliki rata-rata kepuasan 82,36% dengan kategori tingkat kepuasan sangat puas. Lingkungan pelayanan yang bersih, rapi, serta penampilan petugas yang baik berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

seluruhnya menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Dimensi kehandalan mencatat tingkat kepuasan tertinggi, mencerminkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan konsisten sangat diapresiasi oleh pasien. Disusul oleh ketanggapan, yang menunjukkan bahwa kecepatan respon petugas dalam melayani pasien menjadi aspek penting yang turut memengaruhi kepuasan. Dimensi keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud juga memperlihatkan hasil yang sangat positif. Petugas yang kompeten, peduli, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman, menjadi faktor penentu dalam membentuk pengalaman pelayanan yang baik di mata pasien.

Saran

1. Peningkatan Kompetensi Tenaga Kefarmasian Puskesmas diharapkan terus meningkatkan kompetensi tenaga kefarmasian, baik melalui pelatihan teknis maupun komunikasi, agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kehandalan serta keyakinan pasien terhadap layanan.
2. Penguatan Aspek Empati dan Ketanggapan Meskipun hasilnya baik, aspek empati dan ketanggapan tetap perlu ditingkatkan agar pelayanan yang ramah, cepat, dan penuh perhatian tetap menjadi budaya kerja yang melekat.
3. Peningkatan Fasilitas Fisik Peningkatan atau perawatan fasilitas fisik secara berkala tetap perlu dilakukan agar suasana pelayanan tetap nyaman dan mendukung persepsi profesionalisme tenaga kesehatan.
4. Evaluasi Berkala Puskesmas perlu melakukan survei kepuasan pasien secara rutin sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M. (2022, January). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. hal. 10-20.
- Andriani, R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di RS Golden Medika Sarolangun. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 45–52.
- Ardiansyah, M., & Ramadhani, T. (2022). Hubungan Antara Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibinong. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), 201–210.
- Azahra, D. (2024). Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 112–119.
- Azahra, N. P. (2024, Juni). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT pukesmas sukarasa kota bandung. *Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7, 46-52.
- Azwar. (2012). Reliabilitas dan Validitas.
- Chasanah, U. a. (2023). Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pukesmas Kalirungkut Surabaya. *Ilmu dan Riset Akuntansi* 2.3, 1-25.
- Chasanah, U., & Ulya, F. (2023). Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kalirungkut: Studi SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 8(1), 88–96.
- Darmawan, A. (2021). Hubungan Dimensi Keyakinan terhadap Kepuasan Pasien Pelayanan Obat.

- Jurnal Farmasi Klinik dan Komunitas, 5(2), 120–128.
- Dewi, N., & Nugroho, D. (2021). Peran Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dumanauw, A. (2023). Pengaruh Ketanggapan Tenaga Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sele Be Solu. *Jurnal Kesehatan Daerah*, 7(1), 76–83.
- Dumanauw, J. M. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Sele Be Solu Kota Sorong.
- Edeltrudis Feneranda, R. S. (2021, Desember). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid 19. hal. 789–797.
- Fitriani, L., Rachmawati, Y., & Prasetyo, D. (2023). Hubungan Empati dan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ciputat Timur. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 11(1), 34–42.
- Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Waru Pemekasan.
- Lestari, D. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.
- Lestari, H., & Kurniawati, S. (2021). Pelayanan Berbasis Empati di Puskesmas Tambaksari. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 8(2), 103–110.
- Maghrobi, k. u. (2023, September). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Mursyid, M. (2024). Analisis Keandalan Pelayanan Farmasi di RSUD dr. Soeroto Ngawi. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Kesehatan*, 18(1), 57–65.
- Mursyid. (2024, Juni). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah dr.SOEROTO NGAWI Jawa timur. *Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4.
- Pasien di Puskesmas Banguntapan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 16(3), 157–165.
- Permata, R., & Sari, M. (2022). Peran Sikap Profesional dalam Meningkatkan Keyakinan Pasien. *Jurnal Profesi Farmasi Indonesia*, 9(2), 89–96.
- Prasetyo, E. (2018, Agustus). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Kesehatan Masyarakat*, 2.
- Prastowo, A. (2011). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian.
- Rahayu, R., & Wulandari, N. (2023). Analisis Dimensi SERVQUAL dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien. *Jurnal Farmasi Pelayanan Publik*, 10(1), 14–22.
- RI, D. (2006). Pedoman Pelayanan Kefarmasian di puskesmas.
- Riana, E. (2022, April). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua. *Biologi Papua*.
- Riana, Y. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Papua. *Jurnal Kesehatan dan Farmasi Tropis*, 7(2), 75–82.
- Salmawati, S. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Penampilan Petugas terhadap Persepsi Profesionalisme di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Publik Kesehatan*, 6(4), 121–128.
- Wahyuni, D. (2020). Pelayanan Inklusif Berbasis Empati dalam Puskesmas Daerah 3T. *Jurnal Kesehatan dan Humaniora*, 4(2), 98–106.