

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BALAI AGUNG
SEKAYU TAHUN 2025**

Ferawati Suzalin¹, Achmad Wahyudi², Dini Afriliza³, Estu Lestari Setia Ningrum⁴

¹Poltekkes Kemenkes Palembang

^{2,3,4}Program Studi SI Farmasi STIK Siti Khadijah Palembang

*Email : ferawati@poltekkespalembag.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem kesehatan. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan kefarmasian. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balai Agung Sekayu serta menganalisis hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 100 responden dipilih menggunakan rumus Slovin dari populasi pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas, dengan dimensi tangible (86,95%), assurance (86,81%), empathy (86,00%), reliability (84,69%), dan responsiveness (82,42%). Uji bivariat menunjukkan $p > 0,05$, yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, dan penyakit) dengan kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balai Agung Sekayu telah memenuhi standar kepuasan pasien pada seluruh dimensi. Evaluasi rutin, penyusunan SOP, serta peningkatan keterampilan petugas diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, Puskesmas Balai Agung Sekayu

ABSTRACT

Background: Pharmaceutical services are an integral component of health systems. Patient satisfaction is a crucial indicator of service quality. To assess patient satisfaction with pharmaceutical services at Balai Agung Sekayu Health Center and analyze the relationship between patient characteristics and satisfaction levels. This study applied a descriptive analytic design with a cross-sectional approach. A total of 100 respondents were selected using Slovin's formula from the outpatient population. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation, and analyzed using SPSS. Patient satisfaction was categorized as very satisfied, with the highest scores in tangible (86.95%), assurance (86.81%), empathy (86.00%), reliability (84.69%), and responsiveness (82.42%) dimensions. Bivariate analysis showed $p > 0.05$, indicating no significant relationship

between patient characteristics (age, gender, education, occupation, income, number of visits, and disease type) and satisfaction level. Pharmaceutical services at Balai Agung Sekayu Health Center meet patient satisfaction standards across all dimensions. Regular evaluations, development of standard operating procedures, and staff competency improvements are recommended to sustain and enhance service quality.

Keywords : *patient satisfaction, pharmaceutical services, Balai Agung Sekayu Health Center.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari sistem pelayanan Kesehatan yang bertujuan memastikan penggunaan obat yang aman, efektif dan rasional (Indriani et al., 2024). Praktik dalam pelayanan kefarmasian tidak hanya mencakup penyediaan obat, tetapi juga melibatkan pemberian informasi, konseling, dan monitoring terhadap pengobatan pasien (Tangkudung & Karmite, 2023). Hasil survei Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan menunjukkan bahwa hanya 25% puskesmas yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, yang turut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan medis (Aryanti et al., 2022).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas sering menghadapi berbagai masalah, seperti kurangnya informasi penggunaan obat, kesalahan penyerahan obat (Dispensing Error), ketidaktersediaan obat, waktu tunggu yang lama, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya privasi dalam konseling (Nuraini et al., 2023). Masalah ini berdampak pada ketidakpuasan pasien, risiko Kesehatan, dan menurunnya kepercayaan terhadap layanan Kesehatan. Penyebabnya meliputi beban kerja tinggi, sistem manajemen yang kurang efisien, serta keterbatasan fasilitas dan tenaga kefarmasian.

Kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Pasien dianggap puas apabila pelayanan yang diberikan setara atau melampaui ekspektasinya (Marpaung, 2021). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan strategis pemerintah dalam sektor kesehatan, yang dijalankan melalui lembaga-lembaga terkait, adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional, dan professional (Harun, 2020). Kurangnya evaluasi terhadap layanan kesehatan serta survei kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Khoeriah et al., 2021).

Dalam konteks pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien merujuk pada tingkat kenyamanan atau kepuasan yang dirasakan setelah menerima pengobatan (Kismanto & Suryo Murtopo, 2023). Instrumen Servqual, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi responsivitas, keandalan,

jaminan, bukti nyata, dan empati, sering digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Oktaningtyas, 2022)

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, setiap Puskesmas perlu secara rutin melakukan survei kepuasan pasien. Survei tersebut tidak hanya penting sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya perbaikan layanan Kesehatan (Zulvia et al., 2022). Pelayanan yang berkualitas memerlukan perhatian dan komitmen dari semua pihak yang terlibat, tanpa memandang status sosial pasien (Luturmas et al., 2023). Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila layanan kesehatan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien (Amrullah et al., 2020).

Penelitian (Hariani et al., 2022) yang menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tanawangko menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar -0,38. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori negatif, artinya pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balai Agung Sekayu, sehingga ditetapkan judul penelitian ini yakni “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskemas Balai Agung Sekayu Tahun 2025”.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Balai Agung Sekayu pada bulan Februari- April 2025. Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional (Paath et al., 2020). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balai Agung Sekayu pada tahun 2024, yang berjumlah sebanyak 17.760 orang. Jumlah ini diambil dalam kurang waktu 3 bulan menjadi 4.440 orang. Untuk memastikan bahwa sampel yang diambil representatif, peneliti menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2005:120) sebagai berikut:

$$n = N / ((Ne)^2 + 1)$$

$$n = 4440 / ((4440(0,1))^2 + 1)$$

$$n = 4440 / 45,4$$

$$n = 97,8 \text{ menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

E = error margin.

Kriteria inklusi penelitian ini yaitu, Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, Pasien yang bersedia menjadi responden dan memberikan informed consent, Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Indonesia. Adapun kriteria eksklusi penelitian ini yaitu, pasien berumur dibawah 18 tahun, Pasien kontrol kehamilan, Pasien diatas 60 tahun

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang telah terisi akan diolah dengan cara mengelompokkan hasil berdasarkan kategori pertanyaan tiap dimensi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness. Sedangkan untuk data karakteristik pasien akan dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, dan penyakit.

Analisis untuk deskriptif dan analisis hubungan yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan uji Chi-Square. Uji ini berfungsi untuk mengevaluasi hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen yang diasumsikan saling berkaitan. Karena kedua variabel tersebut bersifat kategorik, uji Chi-Square digunakan untuk mengonfirmasi adanya hubungan dan menguji hipotesis yang terkait dengan kedua variabel tersebut (Sugiyono, 2024).

HASIL

Hasil Penelitian di Puskesmas Balai Agung diperoleh responden sebanyak 100 orang. Dari hasil pengisian kuesioner yang telah disebar, peneliti memperoleh data berupa karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan dan penyakit pasien. karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Parameter | Jumlah Responden (n=100) | Persentase (%) |
|---------------|---------------------------|--------------------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 18 | 18 |
| | Perempuan | 82 | 82 |
| Usia | Remaja | 29 | 29 |
| | Dewasa | 58 | 58 |
| | Lansia | 13 | 13 |
| Pendidikan | SD | 7 | 7 |
| | SMP | 10 | 10 |
| | SMA | 45 | 45 |
| | Diploma | 15 | 15 |
| | S1 | 17 | 17 |
| | S2/S3 | 3 | 3 |
| | Tidak Bersekolah | 3 | 3 |
| Pekerjaan | Buruh | 4 | 4 |
| | Pelajar/Mahasiswa | 10 | 10 |
| | Ibu Rumah Tangga | 38 | 38 |
| | Wiraswasta | 8 | 8 |
| | PNS | 9 | 9 |
| | Pegawai Swasta | 5 | 5 |
| | Lain-Lain | 26 | 26 |
| Pendapatan | 0 (Belum berpenghasilan) | 24 | 24 |
| | < Rp 1.000.000 | 21 | 21 |
| | 1.000.000 – 3.000.000 | 35 | 35 |
| | 3.000.000 – 5.000.000 | 12 | 12 |
| | >Rp 5.000.000 | 8 | 8 |
| Jumlah | 1 Kali | 39 | 39 |

| | | | |
|-----------|----------|----|----|
| Kunjungan | 2-5 Kali | 31 | 31 |
| | >5 Kali | 30 | 30 |
| Penyakit | Kronis | 31 | 31 |
| | Akut | 69 | 69 |

Analisis Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Responden pada setiap Dimensi

| No. | Dimensi | Rata-rata nilai kepuasan | Kategori |
|-----|------------------------------|--------------------------|-------------|
| 1. | Kehandalan (Reliability) | 84,69 | Sangat Puas |
| 2. | Ketanggapan (Responsiveness) | 82,42 | Sangat Puas |
| 3. | Jaminan (Assurance) | 86,81 | Sangat Puas |
| 4. | Kepedulian (Empathy) | 86,00 | Sangat Puas |
| 5. | Sarana Fisik (Tangible) | 86,95 | Sangat Puas |

Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Kepuasan Responden Puskesmas Balai Agung

Tabel 3. Uji Hubungan Karakteristik terhadap Kepuasan Responden

| | Karakteristik | Parameter | P value | Interpretasi |
|----------------------------|------------------|-----------------------------|---------|--------------------|
| Tingkat Kepuasan Responden | Jenis Kelamin | Laki-Laki | 0,855 | Tidak Ada Hubungan |
| | | Perempuan | | |
| | Usia | Remaja | 0,511 | Tidak Ada Hubungan |
| | | Dewasa | | |
| | | Lansia | | |
| | Pendidikan | SD | 0,668 | Tidak Ada Hubungan |
| | | SMP | | |
| | | SMA | | |
| | | Diploma | | |
| | | S1 | | |
| | Pekerjaan | Tidak Bersekolah | 0,628 | Tidak Ada Hubungan |
| | | Buruh | | |
| | | Pelajar/Mahasiswa | | |
| | | Ibu Rumah Tangga | | |
| | | Wiraswasta | | |
| | | PNS | | |
| | Pendapatan | Pegawai Swasta | 0,988 | Tidak Ada Hubungan |
| | | Lain-Lain | | |
| | | 0 (Belum berpenghasilan) | | |
| | | < Rp 1.000.000 | | |
| | | Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 | | |
| | Jumlah Kunjungan | Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 | 0,967 | Tidak Ada Hubungan |
| | | >Rp 5.000.000 | | |
| | | 1 Kali | | |
| | Penyakit | 2-5 Kali | 0,493 | Tidak Ada Hubungan |
| | | >5 Kali | | |
| | | Kronis | | |
| | | Akut | | |

PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien.

Dimensi kehandalan mengacu pada setiap kemampuan penyediaan layanan secara andal dan akurat (Unesa, 2020). Dalam konteks farmasi, kehandalan berarti pasien mendapatkan obat yang benar sesuai resep dalam rentang waktu yang dijanjikan tanpa kesalahan. Petugas farmasi diharapkan memenuhi standar prosedur, tepat waktu, dan konsisten dalam pelayanan. Kehandalan dianggap

dimensi krusial karena terkait langsung dengan kesalahan medis dan kepercayaan pasien (Maherdiana, 2014).

Berdasarkan data kuesioner, tingkat kepuasan pasien untuk dimensi kehandalan adalah 84,69% dalam kategori sangat puas. Skor ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pelayanan kefarmasian di Puskesmas dinilai andal. Sebagai contoh, 53 % pasien sangat puas bahwa obat diberikan sesuai resep dokter, 47% sangat puas atas informasi obat yang lengkap, dan 48% sangat puas bahwa penjelasan obat mudah dimengerti. Nilai 84,69% tersebut sedikit lebih rendah dibanding dimensi lainnya, namun masih menunjukkan kepuasan yang tinggi (kategori sangat puas).

Hasil Penelitian ini sejalan dengan beberapa studi sebelumnya. (Kurniawati et al., 2024) melaporkan persentase kepuasan tertinggi pada dimensi kehandalan (95,56%) dalam penelitian di Apotek Lumajang, menandakan keakuratan dan ketepatan waktu yang sangat baik. Di sisi lain, (Bangun & Meilina, 2024) menemukan skor kehandalan 76,6%, masih dalam kategori puas. Sementara itu, (Putri et al., 2024) melaporkan pasien tidak puas pada dimensi kehandalan (gap Negatif) dalam analisis kesenjangan. Variasi temuan ini menunjukkan bahwa keandalan sangat dipengaruhi oleh praktik operasional dan sumber daya masing-masing fasilitas, tetapi umumnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi tingginya skor kehandalan disebabkan prosedur pelayanan yang konsisten. Petugas farmasi mampu menyiapkan obat tepat waktu sesuai standar (15-30 menit) dan memberikan informasi dosis/aturan pakai dengan jelas. Asumsi lainnya, pelatihan staf dan protokol penjaminan mutu telah mendukung akurasi pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 13% pasien kurang puas (pada satu pernyataan waktu), yang mengindikasikan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap efisiensi proses pemberian obat.

Hubungan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien

Ketanggapan mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap (Unesa, 2020). Dalam pelayanan kefarmasian, hal ini tercermin dari kecepatan menanggapi permintaan resep, kemauan mengatasi kendala pasien, dan ketersediaan petugas saat dibutuhkan. Ketanggapan merupakan ukuran responsivitas pemberian pelayanan yang bersifat proaktif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Skor kepuasan untuk dimensi ketanggapan adalah 82,42% (sangat puas). Sebagian besar responden menyatakan petugas farmasi tanggap dalam melayani (41% sangat Puas, 50% puas) dan segera menyiapkan obat saat menerima resep (49% sangat puas, 42% puas). Meski demikian, aspek penyelesaian masalah pasien menunjukkan respon negatif dari sebagian kecil responden (18% tidak puas), sehingga rata-rata skor sedikit lebih rendah

daripada dimensi lain. Secara keseluruhan, skor 82,42% menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap ketanggapan, walaupun tetap yang terendah di antara lima dimensi.

Beberapa studi menyajikan hasil serupa, seperti penelitian (Bangun & Meilina, 2024) menemukan kepuasan terendah pada ketanggapan (72,3%). Sebaliknya, (Kurniawati et al., 2024) melaporkan skor ketanggapan 86,62%. (Putri et al., 2024) juga mendapatkan hasil GAP positif kecil untuk ketanggapan (0,0150) yang menunjukkan kepuasan. Hasil-hasil ini konsisten dengan hasil yang ditunjukkan ketanggapan cukup tinggi namun menonjol sebagai dimensi dengan nilai terendah.

Berdasarkan hasil, peneliti berasumsi bahwa kebutuhan peningkatan ketanggapan terletak pada penanganan masalah pasien. Meskipun umumnya petugas cepat menyiapkan obat, adanya persentase kecil ketidakpuasan terhadap penyelesaian masalah menunjukkan perlunya penguatan komunikasi dan proses internal. Peneliti juga menduga pengembangan sistem eskalasi masalah atau pelatihan penyelesaian keluhan dapat meningkatkan respon petugas, sehingga skor ketanggapan dapat mencapai tingkat yang setara dengan dimensi lain.

Hubungan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi jaminan meliputi pengetahuan dan sikap petugas yang membuat pasien merasa aman serta dapat dipercaya. Aspek jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan kepada pasien. Dalam ilmu farmasi, hal ini bisa berupa penjelasan yang meyakinkan tentang efek obat, jaminan mutu obat, dan sikap petugas yang ramah serta meyakinkan pasien akan keselamatan pengobatan.

Kepuasan pasien pada dimensi jaminan mencapai 86,81% (sangat puas). Data kuesioner menunjukkan 100% responden puas bahwa petugas membuat mereka merasa aman dan nyaman saat konsultasi obat (50% sangat puas, 50% puas). Mayoritas pasien juga menilai informasi obat akurat (95% puas) dan kemasan obat baik (94% puas). Skor 86,81% tertinggi kedua setelah tangibles menandakan kepercayaan pasien yang tinggi terhadap kompetensi petugas farmasi. Tidak responden merasa sangat tidak puas pada jaminan, mengindikasikan kepercayaan dan keyakinan yang kuat terhadap mutu pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kurniawati et al., 2024) memperoleh skor jaminan sebesar 86,41%, hampir setara dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian (Bangun & Meilina, 2024) juga memiliki kepuasan jaminan 78,7% sedikit lebih rendah. Sebaliknya, hasil penelitian (Putri et al., 2024) menunjukkan gap negatif kecil untuk jaminan (-0,0033). Secara umum, literatur mendukung bahwa persepsi kompetensi dan pengetahuan petugas signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

Skor tinggi dimensi jaminan mengindikasikan bahwa petugas farmasi berhasil menanamkan rasa aman pada pasien. Peneliti berasumsi ini didukung oleh pemberian informasi obat yang akurat dan lengkap. Pelabelan yang mudah dimengerti dan kemasan obat berkualitas juga memperkuat keyakinan pasien. Oleh karena itu, pasien merasa yakin dengan pengetahuan petugas tentang obat. Asumsi sikap sopan dan kompeten petugas sebesar 66% sangat puas terhadap keramahan itu semakin memperkuat dimensi jaminan yang tinggi ini.

Hubungan Dimensi Kepedulian dengan Kepuasan Pasien

Dimensi empati mencerminkan perhatian personal dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien. Empati meliputi kemampuan komunikasi baik, memberikan perhatian pribadi, serta memahami keadaan dan keinginan pasien secara individual. Dalam konteks apotek, layanan yang empatik terlihat ketika petugas bersikap sabar, ramah, dan mengutamakan pasien tanpa memandang status sosial.

Rata-rata kepuasan pasien pada dimensi empati adalah 86,00% (sangat puas). Hasil survei menunjukkan 98% pasien puas terhadap pertanyaan bahwa petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien, dan 98% puas bahwa petugas memahami kebutuhan obat pasien (46% sangat puas, 43% puas). Pernyataan tentang keramahan petugas mendapatkan kepuasan tertinggi sebanyak 66% sangat puas dan 32% puas. Temuan ini menunjukkan aspek empati sangat diapresiasi pasien, dengan skor hampir setara dengan dimensi tangibles dan assurance.

Kepuasan tinggi pada empati juga sama halnya pada penelitian (Bangun & Meilina, 2024) melaporkan empati tinggi 87,2%. (Kurniawati et al., 2024) menemukan skor 84,70% pada dimensi empati ini, sedikit lebih rendah namun dalam kategori puas. (Putri et al., 2024) juga mencatat gap positif pada empati (0,0267). Secara umum, hasil penelitian menunjukkan empati adalah faktor penting yang selalu terkait dengan kepuasan tinggi, konsisten dengan literatur.

Peneliti mengasumsikan bahwa skor empati tinggi ini dipengaruhi oleh sikap personal petugas farmasi yang ramah dan perhatian. Hal ini tercermin dari persentase kepuasan terhadap keramahan (98% puas). Selain itu, petugas tampak memprioritaskan kebutuhan pasien dan berusaha memahami kondisi tiap pasien (89% puas pada pemahaman kebutuhan). Asumsi lain, jam operasional yang memadai dan interaksi tatap muka yang cukup lama mungkin memperkuat hubungan personal antara petugas dan pasien. Kombinasi keramahan, komunikasi baik, dan perhatian inilah yang memunculkan persepsi empati tinggi pada pelayanan.

Hubungan Dimensi Sarana Fisik dengan Kepuasan Pasien

Bukti fisik mencakup semua bukti nyata pelayanan seperti, fasilitas, peralatan, lingkungan, dan penampilan fisik petugas (Arini, 2023). Dalam pelayanan kefarmasian, hal ini meliputi kondisi ruang tunggu, kebersihan apotek, kerapian petugas (pakaian, identitas diri), serta alat komunikasi informasi. Bukti fisik membentuk kesan pertama pasien mengenai profesionalisme dan kualitas layanan.

Hasil Penelitian pada dimensi bukti fisik memperoleh skor tertinggi, yaitu 86,95% (sangat puas). Misalnya, 100% responden sangat puas terhadap kebersihan dan kerapian petugas (65% sangat puas, 35% puas). Sekitar 96% puas bahwa ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman, dan 94% puas pada fasilitas pengambilan obat yang layak. Tingginya skor ini menunjukkan pasien sangat menghargai aspek fisik pelayanan. Kemudian tangibles tertinggi mengindikasikan bahwa lingkungan dan sarana mendukung kenyamanan pasien selama menunggu dan mendapatkan obat.

Penelitian beberapa studi mendukung peran bukti fisik dalam kepuasan pasien. (Bangun & Meilina, 2024) melaporkan 80,9% pasien puas terhadap penampilan fisik petugas apotek. (Kurniawati et al., 2024) menemukan skor bukti fisik 84,53%. Kedua temuan ini lebih rendah dari temuan kami, namun sama-sama dalam kategori puas. Perbedaan ini mungkin karena kondisi gedung dan peralatan yang lebih baru di lokasi penelitian kami. Penelitian lainnya juga sering kali menunjuk bukti fisik sebagai faktor awal yang mempengaruhi kepuasan keseluruhan (Hartono, 2017).

Asumsi peneliti, hasil skor tertinggi ini disebabkan karena fasilitas Puskesmas Balai Agung dalam keadaan baik dan terawat. Kebersihan ruang tunggu serta kerapian petugas yang tinggi (seluruh responden puas) membuat pasien merasa nyaman dan percaya bahwa layanan profesional. Selain itu, penyediaan fasilitas pendukung (meja, kursi, tanda pengenal jelas) meningkatkan persepsi positif pasien. Peneliti juga berpendapat bahwa citra visual ini memperkuat kesan kualitas layanan secara keseluruhan; pasien cenderung memberikan nilai tinggi bila aspek fisik menarik dan terorganisir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik karena hasil menunjukkan $P \text{ value} > 0,05$ antara karakteristik sosiodemografi responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, dan jenis penyakit dengan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian, baik secara keseluruhan maupun pada masing-masing dimensi pelayanan. Hal ini menunjukkan

bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas bersifat merata dan tidak membedakan latar belakang responden.

Berdasarkan teori (Liung & Syah, 2017), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan dan kualitas layanan yang diterima. Bila pelayanan diberikan secara konsisten, maka perbedaan karakteristik demografis tidak banyak memengaruhi tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini mendukung hal tersebut, di mana seluruh kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status ekonomi menunjukkan tingkat kepuasan yang serupa pada setiap dimensi pelayanan. Penelitian (Suryawati, 2024) juga menyatakan tidak ada hubungan signifikan antara karakteristik demografi dengan kepuasan pelayanan farmasi. Sementara itu, (Aditya Nugraha et al., 2022) menekankan bahwa perilaku petugas, kecepatan, dan komunikasi lebih berpengaruh terhadap kepuasan dibanding faktor demografi.

Asumsi peneliti, pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balai Agung telah berjalan adil dan tanpa diskriminasi. Petugas diduga mengikuti prosedur pelayanan dengan baik, memberikan informasi secara menyeluruh, serta bersikap ramah tanpa membedakan latar belakang pasien. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang inklusif dan setara bagi seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Balai Agung, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Balai Agung terhadap pelayanan kefarmasian oleh petugas farmasi dapat digambarkan dengan hasil persentase tertinggi sebesar 86,95% untuk dimensi tangible. Kemudian 86,81% untuk dimensi assurance, 86,00% untuk dimensi empathy, 84,69% untuk dimensi reliability dan 82,42% untuk dimensi responsiveness. Tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi.
2. Analisis antara karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah kunjungan, serta penyakit yang diderita dengan tingkat kepuasan menghasilkan P value > 0,05 yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik tersebut dengan tingkat kepuasan pasien.

SARAN

Peneliti berharap agar Puskesmas Balai Agung melakukan evaluasi dengan dibuatnya SOP dan pelatihan sebagai upaya pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait durasi waktu tunggu pasien, keterampilan pemberian informasi, pelabelan obat, dan penggunaan tanda pengenal yang jelas pada petugas farmasi. Selain itu, peneliti juga berharap agar Puskesmas Balai Agung

melakukan analisis tingkat kepuasan pasien pada masing-masing bidang pelayanan, tidak hanya pada pelayanan kefarmasian. Upaya tersebut dilakukan untuk meminimalisir rasa tidak puas pada pasien ketika memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Balai Agung.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aditya Nugraha, M., Syafa Mazida, H., Hernowo, B., & Marwati Santoso Putri, F. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wonokromo Yogyakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(8), 943–948. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V5i8.2449>
2. Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi Di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/Farmaseutik.V16i2.53647>
3. Arini, H. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.62857/Ahp.V5i1.139>
4. Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/Jbk.V11i2.3095>
5. Bangun, H., & Meilina, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Sukamara. *Jurnal Surya Medika*, 10(2), 38–46. <https://doi.org/10.33084/Jsm.V10i2.7722>
6. Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/Jksp.V5i2.702>
7. Hartono, A. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya. *Encyclopedia Of Systems Biology*, 1646–1Harun, H. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138. <https://doi.org/10.32883/Hcj.V4i3.500>
8. Indriani, N., Sofya, S. W., Ghandi, Y. M., & Mataram, U. B. (2024). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Janaprie. 8(9), 118–135.
9. Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care(Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620–625. <https://doi.org/10.33024/Jkm.V7i4.4891>
10. Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/Jk.V14i1.928>
11. Kurniawati, S. L., Pasaribu, M. L., Prabowo, P., Prasetya, D. Y., Studi, P., Fakultas, F., Kesehatan, I., Kadiri, U., Timur, J., Sampling, A., Pasien, T. K., & Kefarmasian, P. (2024). Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan. *Universitas Kadiri*, 3, 1–13.
12. Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).

13. Luturmas, Y. C., Mandagi, A., & Kabo, D. R. . (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`Arif Baturaja*, 8(2), 175–188. <https://doi.org/10.52235/Cendekiamedika.V8i2.252>
14. Maherdiana, C. C. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Melakukan Kunjungan Ulang Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Airlangga.
15. Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(11), 2035–2042. <https://doi.org/10.36418/Jiss.V2i11.456>
16. Nuraini, A., Rahayu, D., Rokhani, R., Saidiyah, H., Aristia, B. F., & Ningsih, A. Wahyu. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan. *Indonesia Journal Of Pharmaceutical Education*, 3(3), 528–537. <https://doi.org/10.52524/Midwiferyhealthjournal.V8i1.177>
17. Oktaningtyas, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 149–158. <https://doi.org/10.56910/Jvm.V8i3.228>
18. Paath, C. J. G., Masi, G., & Onibala, F. (2020). Study Cross Sectional : Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Hemodialisa Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 106. <https://doi.org/10.35790/Jkp.V8i1.28418>
19. Putri, A. D. M., Harsono, S. B., & Sarimanah, J. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X Periode Februari Tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543. <https://doi.org/10.35311/Jmpi.V10i2.561>
20. Sugiyono, D. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In Penerbit Alfabeta (Issue January).
21. Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian. *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–240.
22. Tangkudung, T., & Karmite, J. A. (2023). Analisis Jaminan Perlindungan Hukum Bagi Pasien Yang Menerima Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Oleh Apoteker. *Lex Privatum*, XI(2), 1–10.
23. Unesa, R. M. (2020). Kepuasan Layanan Kemahasiswaan. 2020(1977), 1–28.
24. Zulvia, I., Hidayatulloh, F. A., & Rahmawati, E. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Alkindi Herbal Menggunakan Metode K-Means Clustering. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 6(2), 261. <https://doi.org/10.26798/Jiko.V6i2.612>