



9 772686 250000

e-ISSN : 2686-2506

Majalah Farmasetika, 10 (3) 2025, 228-233
<https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v10i3.64517>

Artikel Penelitian



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang

*Adjie Surya Setyawan**, *Sawaldi Martarahardja*, *Hariati*

Program Studi pendidikan & Profesi Apoteker, Universitas Islam Sultan Agung

*E-mail : setyawanadjiesurya@gmail.com

(Submit 21/06/2025, Revisi 24/06/2025, Diterima 29/06/2025, Terbit 03/07/2025)

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas menjadi aspek yang penting dalam peningkatan mutu layanan di sebuah Puskesmas. Karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Purwoyoso, Kota Semarang, adalah tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif non-eksperimental dengan mengumpulkan 96 pasien atau keluarga pasien yang melakukan penemuan resep dari Mei hingga Juni 2025. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan sebanyak 60,42% dengan rentan usia 46 – 55 tahun (25%, pendidikan SMA sebanyak 49,38% dan menjadi ibu rumah tangga (32,29%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwoyoso, dengan skor kepuasan rata-rata 95,21%. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwoyoso masih membutuhkan evaluasi berkala pada aspek kehandalan dalam memberikan informasi obat.

Kata kunci: Empati, Jaminan, Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Kehandalan, Tangbles,

Pendahuluan

Kesehatan adalah salah satu elemen yang menentukan kualitas hidup manusia. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia (1). Peraturan Menteri Kesehatan No.43 tahun 2019 menyatakan bahwa “terdapat jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dijumpai oleh masyarakat, salah satunya adalah Puskesmas” (2).

Tujuan perawatan farmasi adalah untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat dan kesehatan. Paradigma baru yang berfokus pada pasien harus menggantikan paradigma yang berfokus pada produk (berorientasi pada obat) (3).

Pusat kesehatan menjalankan tiga peran utama: mereka berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, mereka berfungsi sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, dan mereka berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yang menyediakan layanan kesehatan untuk individu dan kesejahteraan mereka. Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan komponen penting dari program kesehatan dan berkontribusi besar pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat (3). Peraturan Menteri Kesehatan No.74 Tahun 2016 menyatakan “Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi 2 kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan meds habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik”.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan diukur dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dari pelayanan dan apa yang mereka terima sebelum menerimanya. Layanan akan memiliki kualitas yang luar biasa dan tingkat kepuasan yang tinggi jika harapan terpenuhi. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, layanan tidak akan memenuhi harapan (4).

Salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Ini dapat diukur dengan membandingkan apa yang dilihat pasien dengan apa yang diharapkan dari mereka, yang akan menghasilkan perasaan senang atau puas dan perasaan kecewa atau tidak puas. Pasien akan merasa puas jika persepsi mereka sesuai dengan harapan mereka (5).

Kepuasan pada dasarnya mengacu pada rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan seseorang dan hasil yang diharapkan. Persepsi kualitas layanan, atau SERVQUAL, adalah komponen yang menentukan kepuasan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, model SERVQUAL (Service Quality) menggunakan lima dimensi: tanggapan (respon), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), keramahan (empathy), dan bukti nyata. Survei ini dapat menunjukkan seberapa efektif membuat standar pelayanan kefarmasian dilaksanakan (6).

Salah satu masalah yang dihadapi Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang adalah mereka belum melakukan evaluasi khusus tentang tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan kefarmasian. Akibatnya, belum jelas sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, peneliti menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien untuk menganalisis tingkat kepuasan mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan karakteristik pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di sana.

Metode

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif non-eksperimental dengan kuesioner. Fokus penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Purwoyoso. Selain itu, subjek penelitian ini adalah pasien dan keluarga mereka yang berusia di atas 17 tahun yang datang menebus obat resep di UPTD Puskesmas Purwoyoso.

Hasil

Dari 96 pasien yang disurvei, perempuan adalah yang terbanyak, dengan 58 (6,42%), dan laki-laki adalah yang terkecil, dengan 38 (39,58%). Hasil ini mendukung gagasan bahwa perempuan akan lebih banyak menggunakan layanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki karena perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatan mereka saat mereka sakit (7).

Hasilnya menunjukkan bahwa dari 96 pasien yang mengisi kuesioner, usia yang paling banyak adalah 46-51 tahun (25%) dan yang paling sedikit adalah 56-63 tahun (8,3%). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor usia pasien yang dewasa memungkinkan mereka untuk berpikir dengan lebih realistis, yang berarti mereka lebih menghargai layanan kesehatan yang mereka terima (8).

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik, tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA, dengan 57 pasien (59,38%), dan tingkat pendidikan SD, dengan 1 pasien (1,04%), adalah yang paling sedikit. Penelitian serupa juga menunjukkan bahwa 48,4% dari responden memiliki tingkat pendidikan SMA (9). Oleh karena itu, ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh pada bagaimana mereka membuat keputusan dan menggunakan layanan kesehatan (10).

Tabel 1. Karakteristik Pasien Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang Berdasarkan Lima Indikator

Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
Kehandalan	2147	2400	89,46	Sangat Puas
Ketanggapan	2197	2400	91,54	Sangat Puas
Jaminan	1812	1920	94,38	Sangat Puas
Empati	1348	1440	93,6	Sangat Puas
Bukti Nyata	1775	1920	92,4	Sangat Puas
Rata-rata			92,28	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sangat memuaskan, dengan persentase rata 92,28%, meskipun ada persentase rendah pada indikator kehandalan 89,46% dan persentase paling tinggi pada indikator jaminan 94,38%. Di sisi reliabilitas,

pernyataan Kehandalan Apoteker yang memberikan informasi obat kepada pasien menerima skor 2147 dan persentase 89,46%. Tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori sangat puas, menurut dimensi reliabilitas. Dalam dimensi reliabilitas, yang berarti kemampuan untuk menyediakan layanan yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten, penelitian ini menemukan bahwa pasien berada dalam kategori yang sangat puas dalam hal reliabilitas. Namun, karena ada banyak pasien dalam waktu bersamaan, ada pasien yang hanya merasa puas, sehingga para petugas harus memberikan penjelasan tentang informasi obat kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien untuk pernyataan ketanggapan apoteker terhadap pasien pada dimensi Responsiveness adalah sangat puas, dengan skor 2197 dan persentase 91,54%. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Responsiveness sangat puas, jika dikonversi berdasarkan kategori tingkat kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa aspek respons pasien dari layanan kefarmasian Puskesmas Purwoyoso telah memenuhi harapan pasien, dengan apoteker yang bukan hanya memberikan layanan dasar tetapi juga mencari solusi untuk keluhan dan keluhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keamanan mengacu pada pernyataan tentang seberapa nyaman petugas melakukan pelayanan obat; dimensi ini menerima skor 1812 dengan presentase 94,38%, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi keamanan berada di kategori Sangat Puas. Assurance (jaminan) adalah kemampuan untuk membuat pelanggan percaya pada layanan yang mereka peroleh. Pada layanan kefarmasian, penggunaan dimensi Assurance memungkinkan dispensing resep dengan cepat dan sesuai dengan kesulitan resep. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Emphaty pernyataan kepedulian apoteker terhadap pasien adalah sangat puas, dengan skor 1348 dan persentase 93,6%. Tingkat kepuasan pasien juga sangat puas jika dikonversi ke kategori tingkat kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa layanan farmasi Puskesmas Purwoyoso dari perspektif empiratif sudah memenuhi harapan pasien. Perawat memahami kebutuhan pasien, berkomunikasi dengan baik dengan pasien, dan memahami mereka dengan baik. Dalam tahun 1920, dimensi tangibles (bukti nyata) kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan peralatan medis mendapatkan skor 92,4%. Skor ini kemudian dikonversi ke dalam tingkat kepuasan pasien yang tergolong sangat puas. Mengingat bahwa layanan jasa tidak bisa terlihat, dicium, diraba, atau didengar, elemen yang nyata mencakup tampilan fasilitas, peralatan, dan petugas yang memberikan layanan. Unsur yang bisa dilihat ini sangat krusial sebagai indikator kualitas pelayanan jasa.

Kemudian hasil analisis menunjukkan bahwa indikator (A) di dapatkan persentase A1 92,08%, A2 91,86%, A3 91,46%, A4 92,08% dan A5 79,79%. Pernyataan A1 dan A4 memiliki nilai tertinggi dalam indikator kehandalan, yaitu 92,08%. Hal ini mencerminkan bahwa pasien sangat puas terhadap kemudahan proses antrian dan kebersihan ruang tunggu, yang menjadi elemen paling kasat mata dan langsung dirasakan saat mengakses pelayanan kefarmasian.

Pada Indikator (B) di dapatkan persentase B1 91,67%, B2 90,42%, B3 92,08%, B4 92,71%, B5 90,83%. Persentase tertinggi B4 (92,71%) pada pernyataan ini menandakan bahwa pasien sangat menghargai kecepatan awal dalam pemrosesan resep. Respons cepat setelah pasien menyerahkan resep memberi sinyal bahwa pelayanan berjalan proaktif, efisien, dan profesional.

Pada Indikator (C) di dapatkan persentase C1 93,33%, C2 94,17%, C3 95,21%, C4 94,79%. Pernyataan C3 memperoleh skor tertinggi di antara seluruh indikator jaminan (95,21%), yang menunjukkan bahwa informasi jelas pada etiket obat sangat dihargai oleh pasien. Penulisan etiket yang rapi, lengkap, dan mudah dipahami memberi rasa aman serta keyakinan terhadap cara penggunaan obat.

Pada Indikator (D) di dapatkan persentase D1 94,20%, D2 92,92%, D3 93,80%. Pernyataan D1 memiliki persentase tertinggi dalam indikator empati, yaitu 94,20%. Ini menunjukkan bahwa penampilan profesional petugas farmasi sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas dan empati pelayanan.

Pada indikator (E) di dapatkan persentase E1 91%, E2 91,50%, E3 92,70%, E4 94,60%. Pernyataan E4 mendapatkan skor tertinggi (94,60%) dalam indikator Bukti Nyata. Hal ini menunjukkan bahwa cara komunikasi petugas farmasi khususnya dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Mereka yang menerima layanan kefarmasian di Puskesmas Purwoyoso Kota Semarang sebagian besar adalah wanita (60,42%), berusia antara 46 hingga 55 tahun (25%), dengan pendidikan terakhir di tingkat SMA (59,38%), dan sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (32,29%). Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Purwoyoso Semarang terlihat dari indikator berikut: (1) keandalan, dengan total skor 2147 atau 89,46% yang termasuk dalam kategori sangat puas; (2) responsivitas, dengan total skor 2197 atau 91,54% yang juga masuk dalam kategori sangat puas; (3) jaminan, dengan total skor 1812 atau 94,38% yang berada dalam kategori sangat puas; dan (4) empati, dengan total skor 1348 atau 93,6% yang juga tergolong sangat puas.

Daftar Pustaka

1. Arifiyanti AL, Djamaludin R. UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYATAHUN 2016. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN Yayasan RS Dr Soetom*. 2017;3(1):123–37.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat [Internet]. Jakarta; 2019 [cited 2025 Jun 19]. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
3. Departemen Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas [Internet]. Jakarta; 2016. Available from: <http://binfar.kemkes.go.id/jdih>
4. Yuliani, Zulkifar T, sofia etty, Rulia, Pratama V. PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG BERIMPLIKASI PADA LOYALITAS PASIEN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (SURVEI DI UPTD PUSKESMAS RUSUNAWA KOTA BANDUNG). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*. 2024;7(4):15720–9.

5. Feneranda E, Prambudi RS, Septiana R. GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SEHATI SURAKARTA SELAMAMASA PANDEMI COVID-19. Seminar Nasional HasilRiset dan Pengabdian kepada MasyarakatUniversitas Sahid Surakarta. 2021;1(1):789–97.
6. Hilmalia, Patimah R, Hendra. GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK MELIA BANJARMASIN. *Jurnal Komunitas Farmasi Nasional*. 2024;04(1):679–88.
7. Ramli M. Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*. 2022;2(2):1–11.
8. Julfitry Putri Hasjum H, Haskas Y, Sabil FA, Nani Hasanuddin Makassar S, Kemerdekaan VIII No JP, Makassar K. HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*. 2023;3(6):176–83.
9. Sukma D, Pamungkas J, Wardani RS, Rusmitasari H. Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang). *Prosiding Nasional Unimus*. 2022;5:1155–63.
10. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. HUBUNGAN USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUARA LAUNG. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019 Dec 5;6(2):40–5.

