



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode *Servqual* Di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo

Gita Yulinda¹, Mida Pratiwi¹, Erna Yanti¹, Diah Kartika Putri¹

Program Studi Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu

Abstract

Received: 20 Maret 2025

Revised: 27 Maret 2025

Accepted: 04 April 2025

Patient satisfaction with medical services can be raised by providing high-quality pharmaceutical services. Although Wates Public Health Center and Gadingrejo Public Health Center already have suggestion boxes to gauge patient satisfaction with services rendered, the program's implementation is lacking since patients are less likely to voice their opinions and because patient expectations and the services received by the facility frequently diverge. The research objective was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Gadingrejo Public Health Center and Wates Public Health Center and to find out whether there is a difference in the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Gadingrejo Health Center and Wates Health Center. This research type is descriptive with a cross-sectional method using 23 statement items on a Likert scale. The samples in this study were patients seeking treatment at the Gadingrejo Public Health Center and Wates Public Health Center with a total sample of 96 respondents. The research result was the level of patient satisfaction at Gadingrejo Health Center and Wates Health Center in all dimensions using the servqual method, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible facilities with an average value at Gadingrejo Public Health Center 87.31% and Gadingrejo Public Health Center Wates 88.27%. The difference test resulted in a significant value of $P=0.776$. In conclusion, the two public health centers' levels of patient satisfaction with pharmaceutical services, as determined by the Servqual method, fall into the "very satisfied" category. The average score for patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gadingrejo and Wates health centers does not differ significantly.

Keywords: Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center, Servqual.

(*) Corresponding Author: gitayulinda987@gmail.com

How to Cite: Yulinda, G., Pratiwi, M., Yanti, E., & Putri, D. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode *Servqual* Di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(4.A), 111-127. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11794>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang penting dan berpengaruh pada kesadaran Masyarakat (Saputra dan Ariani, 2019). Berdasarkan Sinaga dan Leswana (2022) Pelayanan kefarmasian berperan dalam upaya kesehatan untuk meringankan gejala penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang tidak memadai dapat memberikan dampak buruk pada pasien. Pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dipuskesmas sehingga masyarakat akan kembali berkunjung kepuskesmas tersebut. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Lestari, 2019).

Berdasarkan penelitian Amalia *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*empathy*) memiliki nilai tertinggi sebesar 81,45% kategori sangat puas dan presentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo sebesar 79,94%. Berdasarkan Zukhri *et al.*, (2020) dimensi empati adalah kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien serta memahami kebutuhan pasien. Berdasarkan Pradifta, (2018) dimensi bukti fisik merupakan kemampuan suatu instansi untuk menunjukkan eksistensinya kepada Pasien.

Berdasarkan penelitian Risnanda, (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berobat ke Puskesmas Sukagumiwang hasil yang paling tinggi pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu sebanyak 86,1% yang masuk kedalam kategori sangat puas. Berdasarkan penelitian Sari dan Sitorus, (2023) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menunjukkan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati 80,66%, dengan kategori baik. Berdasarkan zukhri *et al.*, (2020) dimensi empati merupakan kemampuan tenaga farmasi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien dan berupaya memahami keinginannya.

Berdasarkan penelitian Putri *et al.*, (2022) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu hasil tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu (86,47%) yang masuk dalam kategori sangat puas. Berdasarkan Megasari dan Victoria, (2018) jaminan merupakan kemampuan tenaga farmasi dengan keterampilan dan ketelitiannya dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat, bahwa obat yang diserahkan terjamin kualitas dan kesesuaiannya.

Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates sendiri sudah terdapat kotak saran untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di puskesmas tetapi program tersebut tidak terlaksana dengan baik disebabkan pasien yang kurang aktif menyampaikan pendapatnya dan seringkali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang disediakan oleh fasilitas Kesehatan. kepuasan pasien dapat dicapai dengan adanya jaminan pada saat penyerahan obat yang baik dan benar kepada pasien, disertai dengan penjelasan dosis, kegunaan obat, jumlah obat yang tepat, dan dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Pada kenyataan pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Informasi tersebut berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *Servqual* di UPTD Puskesmas Gadingrejo dan UPTD Puskesmas Wates khususnya mengkaji pada 5 (lima) indikator kepuasan pasien yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan fasilitas (*tangible*).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah analisis dengan kuantitatif yang disajikan dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terhadap peningkatan kualitas hidup Pasien dan diuji menggunakan desain studi *cross sectional*, merupakan rancangan penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek, dengan suatu pendekatan, atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu dengan metode deskriptif analitik. Penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *sampling purposive*. Penelitian ini menggunakan perhitungan sampel dengan rumus *lemeshow* karna populasi sampel tidak diketahui.

$$: n = \frac{[Z(1-a/2)^2 P(1-P)]}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel
 Z (1-a/2) = Skor Z pada kepercayaan
 95% = 1,96 p = Maksimal estimasi = 0,5
 d = Alpha (0,01) atau sampling error = 10%

Maka sampel dalam penelitian ini minimal adalah 96 responden. Sampel diambil berdasarkan kriteria inklusi, hasil tersebut kemudian dibagi untuk 2 (dua) puskesmas, untuk Puskesmas Gadingrejo 48 responden dan Puskesmas Wates 48 responden.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari 23 pertanyaan untuk mengukur masing-masing dimensi. Dimensi kehandalan terdiri dari 6 pertanyaan mengenai bagaimana petugas farmasi menjelaskan tentang obat kepada pasien, dimensi ketanggapan terdiri dari 4 pertanyaan mengenai ketanggapan petugas farmasi dalam keterampilan melayani pasien, dimensi jaminan terdiri dari 4 pertanyaan mengenai jaminan dari sediaan obat yang diberikan oleh puskesmas, dimensi empati terdiri dari 4 pertanyaan mengenai empati petugas kefarmasian dalam melayani pasien tanpa memandang status sosial pasien, dan dimensi fasilitas terdiri dari 5 pertanyaan mengenai fasilitas yang tersedia di puskesmas dengan skala *Likert* berupa tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Analisis data yang digunakan ialah uji validitas, uji realibilitas, analisis univariat, dan uji perbedaan Tingkat kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo dimana terdapat dua puskesmas yaitu Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates. Responden akan mendapatkan kuesioner yang harus diisi untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan dari pelayanan kefarmasian berdasarkan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Penelitian ini akan dilaksanakan sekitar 2 bulan pada bulan Maret – April 2024.

Hasil uji *validitas* dari 23 pertanyaan mendapatkan hasil valid pada seluruh pertanyaan ditunjukkan dengan nilai r hitung >0,306. Penelitian ini sejalan dengan

penelitian Andana,(2023) dengan hasil uji validitas valid semua pada semua item pertanyaan menunjukkan bahwa kuesioner yang akan diuji dapat digunakan dalam

penelitian. Hasil data uji reliabilitas menunjukan hasil penelitian mendapatkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar $0,859 \geq 0,60$ yang artinya telah memenuhi syarat dari suatu instrumen penelitian yang dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Meila, (2020) dengan hasil *Alpha Cronbach* memenuhi syarat Menunjukan suatu kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.

Analisi Univariat

Gambaran tentang demografi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jumlah kunjungan yang akan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Demografi Pasien

	Demografi	N	%
Jenis Kelamin	Laki laki	36	37,5%
	Perempuan	60	62,5%
	Total	96	100%
Usia	Remaja 18-25 tahun	14	14,5%
	Dewasa 25-45 tahun	45	47%
	Lansia 45-60 tahun	37	38,5%
	Total	96	100%
Pendidikan	Tidak Sekolah	16	17%
	SD	22	23%
	SLTP	20	21%
	SLTA	35	36%
	Perguruan tinggi	3	3%
	Total	96	100%
Pekerjaan	Tidak bekerja	43	45%
	Buruh/karyawan	15	16%
	Wiraswasta/Pedagang	19	20%
	Petani	16	16%
	PNS	3	3%
	Total	96	100%
Kunjungan	2 kali	14	14,5%
	>2kali	82	85,5%
	Total	96	100%

Berdasarkan Tabel 1 data demografi pasien diatas didapatkan hasil untuk kategori jenis kelamin paling banyak adalah perempuan dengan 60 pasien dengan presentase 62,5%. Kategori usia paling banyak pada dewasa usia 25-45 tahun sebanyak 45 pasien dengan presentase 47%. Kategori pendidikan paling banyak

pada SLTA sebanyak 35 pasien dengan presentase 36%. Kategori pekerjaan paling banyak adalah tidak bekerja sebanyak 43 pasien dengan presentase 45%. Kategori kunjungan paling banyak adalah >2 kali sebanyak 82 pasien dengan presentase 85,5%.

Jenis kelamin menurut Hungu, (2016) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak manusia dilahirkan. Berdasarkan data demografi pasien di Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates dengan jumlah responden 98 pasien di peroleh hasil untuk kategori jenis kelamin terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 60 pasien dengan presentase 62,5%. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pasien perempuan lebih tinggi daripada pasien laki laki. Menurut Utami, (2018) hal tersebut terjadi karena perempuan lebih rentan terserang penyakit karena masa hidupnya mulai dari haid, mengandung dan melahirkan hingga menopause. Selain itu, Ketika perempuan berobat ke layanan kesehatan mereka belum tentu sakit, namun terkadang mereka membawa anak atau suaminya untuk berobat.

Usia merupakan batasan atau tingkatan ukuran hidup yang mempengaruhi kondisi fisik seseorang (Iswantoro, 2013). Demografi pasien responden dalam penelitian ini dibagi kedalam 4 kelompok usia yaitu kanak-kanak (5-11 tahun), remaja (12-25 tahun), dewasa (26-45 tahun), dan lansia (46-65 tahun) (Andini, 2021). Kategori usia terbanyak pada data demografi adalah usia 26-45 tahun, sebanyak 45 pasien dengan presentase 47%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari, (2019) dengan hasil penelitian pasien usia dewasa lebih banyak berkunjung ke puskesmas. Pertambahan usia juga mempengaruhi kesehatan seseorang, oleh karena itu pasien dengan usia 25-45 tahun biasanya lebih membutuhkan pelayanan kesehatan, pada usia dewasa sudah mulai sibuk bekerja sehingga rentan terhadap penyakit yang ditimbulkan melalui pemikiran dan gaya hidup yang tidak sehat (Linton *et al*, 2020).

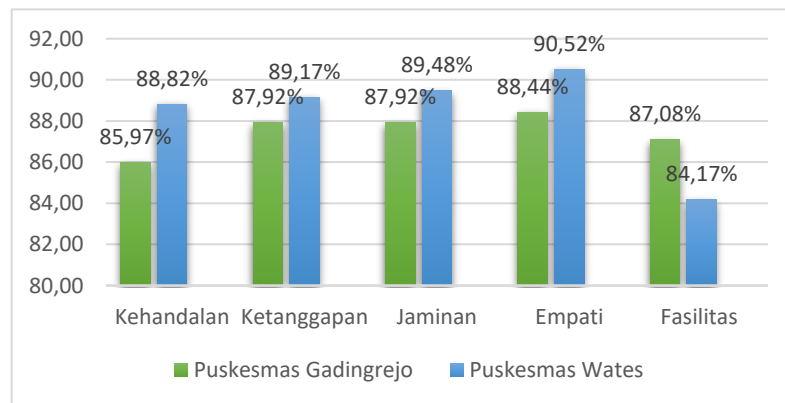
Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan harus menjadi hak dasar setiap orang. Pendidikan dapat memberikan seseorang suatu pola pikir yang berbeda memungkinkan mengambil pilihan dan keputusan yang bijak serta berperilaku baik dalam masyarakat (Mudyahardjo, 2014). Berdasarkan data demografi pasien pada kategori Pendidikan jumlah responden terbanyak yaitu SLTA sebanyak 35 pasien dengan presentase 36%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliani *et al*, (2017) yang menyatakan jumlah responden yang paling tinggi adalah pasien dengan jenis pendidikan SLTA. Responden dengan tingkat pendidikan tinggi mempunyai cara berpikir yang lebih berkembang sehingga lebih memahami tentang pentingnya kesehatan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan (Arifin, 2019).

Pekerjaan merupakan suatu kebutuhan yang hendaknya dilaksanakan terpenting untuk menunjang dan memenuhi kebutuhan hidup. Seseorang dengan pekerjaan yang baik tentunya akan memilih kebutuhan yang baik pula dalam hidupnya termasuk memilih pelayanan kesehatan (Nandar *et al*, 2018). Berdasarkan data demografi kategori pekerjaan jumlah responden paling banyak yaitu tidak bekerja sebanyak 43 pasien dengan presentase 45%. Hasil yang di dapat rata rata

responden yang tidak bekerja adalah ibu rumah tangga. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfitriani, (2019) yang menyatakan lebih banyak ibu rumah tangga yang datang ke puskesmas ibu rumah tangga lebih rentan terkena penyakit karena ibu rumah tangga jarang melakukan aktivitas fisik, hanya sekedar melakukan pekerjaan rumah seperti mencuci dan menyapu, karena tuntutan pekerjaan rumah sehingga tidak ada waktu merawat diri.

Kunjungan pasien menunjukkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya (Arifin *et al*, 2019). Berdasarkan data demografi pasien pada kategori kunjungan dengan nilai rata rata yang paling banyak adalah ≥ 2 kali kunjungan sebanyak 82 dengan presentase 85,5%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia *et al*, (2023) yang mendapatkan kunjungan terbanyak ≥ 2 kali kunjungan yang menyatakan hasil ini sesuai dengan Program Rujuk Balik (PRB) yang mengharuskan pasien untuk balik setiap bulannya. menunjukkan pasien sangat puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas sehingga pasien percaya dan melakukan pengobatan berulang di puskesmas.

Tingkat kepuasan pasien di puskesmas gadingrejo dan puskesmas wates dengan metode *servqual*



Gambar 1. Grafik Kepuasan Pasien

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di Puskesmas Gadingrejo adalah 85,97 pada Puskesmas Wates adalah 88,82. Dimensi ketanggapan di Puskesmas Gadingrejo adalah 87,92 pada Puskesmas Wates adalah 89,17. Dimensi jaminan di Puskesmas Gadingrejo adalah 87,92 pada Puskesmas Wates adalah 89,48. Dimensi empati di Puskesmas Gadingrejo adalah 88,44 pada Puskesmas Wates adalah 90,52. Dimensi fasilitas di Puskesmas Gadingrejo adalah 87,08 pada Puskesmas Wates adalah 84,17.

1. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan di Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates akan dinilai menggunakan 6 (enam) item pertanyaan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. Data tingkat kepuasan pasien dimensi kehandalan Puskesmas Gadingrejo

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
1	Cukup puas	1	2	86,66%
	Puas	30	63	
	Sangat puas	17	35	
	Total	48	100	
2	Puas	31	65	87,08%
	Sangat puas	17	35	
	Total	48	100	
3	Puas	31	65	87,08%
	Sangat puas	17	35	
	Total	48	100	
4	Kurang puas	1	2	84,58%
	Cukup puas	1	2	
	Puas	32	67	
	Sangat puas	14	29	
	Total	48	100	
5	Kurang puas	1	2	83,33%
	Cukup puas	2	4	
	Puas	33	69	
	Sangat puas	12	25	
	Total	48	100	
6	Puas	31	65	87,03%
	Sangat puas	17	35	
	Total	48	100	
Rata rata				85,96%

Menurut Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi kehandalan di Puskesmas Gadingrejo memperoleh rata rata 85,96% hasil yang di dapatkan masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien dimensi kehandalan di puskesmas Wates dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Data tingkat kepuasan pasien dimensi kehandalan Puskesmas Wates

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
1	Puas	24	50	90%
	Sangat puas	24	50	
	Total	48	100	
2	Puas	24	50	90%
	Sangat puas	24	50	

	Total	48	100	
3	Kurang puas	1	2	89,16%
	Puas	23	48	
	Sangat puas	24	50	
	Total	48	100	
4	Kurang puas	1	2	87,5%
	Cukup puas	2	4	
	Puas	23	48	
	Sangat puas	22	46	
	Total	48	100	
5	Kurang puas	1	2	87,08%
	Cukup puas	2	4	
	Puas	23	48	
	Sangat puas	22	46	
	Total	48	100	
6	Cukup puas	1	2	89,16%
	Puas	24	50	
	Sangat puas	23	48	
	Total	48	100	
Rata rata				88,81%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan merupakan keahlian petugas kefarmasian melakukan pelayanan yang akurat dan terjamin sesuai seperti yang dijanjikan dan kinerja yang harus memenuhi harapan pasien seperti; petugas menjelaskan tentang cara penggunaan obat, kegunaan obat, dosis obat, cara penyimpanan obat, serta efek samping obat dengan tepat dan bebas dari kesalahan untuk semua pelanggan, simpatik, dan tanpa mengganggu pasien (Meila, 2020). Berdasarkan dimensi kehandalan tenaga kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo nilai rata rata yang didapat yaitu 85,96% dan Puskesmas Wates yaitu 88,81% masuk dalam kategori sangat puas. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Putri *et al*, (2022) yang menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pringsewu masuk dalam kategori sangat puas. Menunjukkan petugas kefarmasian yang ada di puskesmas sangat baik dalam berkomunikasi dengan pasien dan memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, seperti cara penggunaan obat, efek samping obat, tempat penyimpanan, dan berapa lama penggunaan, sehingga pasien mampu menerima informasi yang dijelaskan oleh petugas. Kehandalan tenaga kefarmasian dalam melayani pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena kehandalan merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Prihandiwati *et al*, 2018).

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ini diukur menggunakan 4 (empat) item pernyataan yang menghasilkan hasil seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4. Data tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan Puskesmas Gadingrejo

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
7	Puas	28	58	88,33%
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
8	Puas	30	62	87,5%
	Sangat puas	18	37	
	Total	48	100	
9	Puas	29	60	87,91%
	Sangat puas	19	40	
	Total	48	100	
10	Puas	29	60	87,91%
	Sangat puas	19	40	
	Total	48	100	
Rata rata				87,91%

Menurut Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Gadingrejo memperoleh rata rata 87,91% hasil yang didapatkan masuk kedalam kategori sangat puas. Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan di Puskesmas Wates dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Data tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan Puskesmas Wates

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
7	Cukup puas	1	2	88,75%
	Puas	25	52	
	Sangat puas	22	46	
	Total	48	48	
8	Cukup puas	1	2	90%
	Puas	22	46	
	Sangat puas	25	52	
	Total	48	100	
9	Cukup puas	1	2	89,16%
	Puas	24	50	
	Sangat puas	23	48	
	Total	48	100	
10	Puas	27	56	88,75%

Sangat puas	21	44
Total	48	100
Rata rata		89,16%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa dimensi ketanggapan merupakan kemampuan menolong pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Karolina, 2022). Dimensi ketanggapan bertujuan untuk melihat bagaimana ketanggapan dari petugas kefarmasian dalam menyampaikan informasi yang mudah dipahami serta keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di puskesmas (Novaryatiin, 2018). Berdasarkan dimensi ketanggapan diketahui di Puskesmas Gadingrejo memperoleh nilai rata rata yaitu 87,91% dan Puskesmas Wates yaitu 89,16% masuk kedalam kategori sangat puas. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Risnanda, (2022) yang menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu masuk dalam kategori sangat puas. Menunjukkan petugas cepat dan tepat waktu dalam menyerahkan obat kepada pasien dan tidak menunda nunda dalam melayani pasien sehingga pasien merasa puas.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini diukur menggunakan 4 (empat) item pernyataan, berikut merupakan hasil jawaban responden dari Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates seperti dalam tabel berikut:

Tabel 6. Data tingkat kepuasan pasien dimensi jaminan Puskesmas Gadingrejo

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
11	Cukup puas	1	2	88,75%
	Puas	25	52	
	Sangat puas	22	46	
	Total	48	100	
12	Puas	30	62,5	87,5%
	Sangat puas	18	37,5	
	Total	48	100	
13	Cukup puas	1	2	87,91%
	Puas	27	56	
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
14	Puas	30	62,5	87,5%
	Sangat puas	18	37,5	
	Total	48	100	
Rata rata				87,91%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa dimensi Jaminan adalah keahlian tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang aman dan nyaman

sesuai dengan standar yang ditetapkan (Karolina, 2022). Berdasarkan dimensi jaminan di Puskesmas Gadingrejo masuk kedalam kategori sangat puas dengan nilai rata rata 87,91% dan Puskesmas Wates yaitu 89,47%. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Risnanda, (2022) yang menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sukagumiwang Kabupaten Indramayu mencapai 85,3% termasuk dalam kategori sangat puas. Menunjukkan pengelolaan obat yang ada di puskesmas sudah sangat baik sehingga tidak ada kekosongan stok obat yang mengharuskan pasien menebus obat di luar sehingga biaya atau harga obat terjangkau oleh pasien karna rata rata pasien yang berobat biayanya di tanggung oleh BPJS.

Tabel 7. Data tingkat kepuasan pasien dimensi jaminan Puskesmas Wates

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
11	Cukup puas	3	6	87,08%
	Puas	25	25	
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
12	Puas	23	48	90,41%
	Sangat puas	25	52	
	Total	48	100	
13	Puas	21	44	91,25%
	Sangat puas	27	56	
	Total	48	100	
14	Cukup puas	1	2	89,16%
	Puas	24	50	
	Sangat puas	23	48	
	Total	48	100	
Rata rata				89,47%

Menurut Tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi jaminan di Puskemas Wates dengan nilai rata rata 89,47% dengan hasil yang di dapatkan masuk dalam kategori sangat puas.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini terdapat 4 (empat) pernyataan berikut hasil jawaban responden di Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates.

Tabel 8. Data Tingkat kepuasan Pasien dimensi empati Puskesmas Gadingrejo

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
15	Puas	27	56	88,75%
	Sangat puas	21	44	

	Total	48	100	
16	Puas	28	58	88,33%
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
17	Puas	28	58	88,33%
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
18	Puas	28	58	88,33%
	Sangat puas	20	42	
	Total	48	100	
Rata rata				88,43%

Menurut Tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi empati di Puskesmas Gadingrejo memperoleh rata rata 88,41% dengan hasil yang didapatkan masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien dimensi empati di Puskesmas Wates dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Data tingkat kepuasan pasien dimensi empati Puskesmas Wates

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
15	Puas	25	52	89,58%
	Sangat puas	23	48	
	Total	48	100	
16	Cukup puas	1	2	90,41%
	Puas	21	44	
	Sangat puas	26	54	
	Total	48	100	
17	Puas	21	44	91,25%
	Sangat puas	27	56	
	Total	48	100	
18	Cukup puas	1	2	90,83%
	Puas	20	42	
	Sangat puas	27	56	
	Total	48	100	
Rata rata				90,51%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa Dimensi empati artinya menunjukkan petugas farmasi memberikan perhatian yang sungguh- sungguh kepada setiap pasiennya tanpa memandang status sosial dan lain- lain sehingga pasien merasa nyaman (Putra, 2024). Berdasarkan dimensi empati di Puskesmas Gadingrejo nilai rata rata yaitu 88,43% dan Puskesmas Wates yaitu 90,51% masuk kedalam kategori sangat puas. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Amalia *et al*, (2023) yang menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo mencapai masuk dalam kategori sangat puas. Menunjukkan petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat seperti selalu bersedia mendengarkan keluhan pasien yang mempunyai masalah terkait obat sehingga pasien merasa nyaman, dan petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial sehingga melayani pasien tanpa membeda bedakan pasien sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh Petugas

5. Dimensi Fasilitas (*Tangible*)

Dimensi ini terdapat 5 (lima) pernyataan, berikut hasil jawaban responden di Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates.

Tabel 10. Data tingkat kepuasan pasien dimensi fasilitas Puskesmas Gadingrejo

Pernyataan	Kategori Skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
19	Cukup puas	2	4	86,25%
	Puas	29	60,5	
	Sangat puas	17	35,5	
	Total	48	100	
20	Cukup puas	1	2	87,5%
	Puas	28	58	
	Sangat puas	19	40	
	Total	48	100	
21	Cukup puas	1	2	87,5%
	Puas	28	58	
	Sangat puas	19	40	
	Total	48	100	
22	Puas	30	62,5	87,5%
	Sangat puas	18	37,5	
	Total	48	100	
23	Cukup puas	1	2	86,66%
	Puas	30	62,5	
	Sangat puas	17	35,5	
	Total	48	100	
Rata rata				87,08%

Menurut Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi fasilitas di Puskesmas Gadingrejo memperoleh rata rata 87,08% dengan hasil yang di dapat masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien dimensi fasilitas di Puskesmas Wates adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Data tingkat kepuasan pasien dimensi fasilitas Puskesmas wates

Pernyataan	Kategori skala kepuasan pasien	N	%	% rata rata
------------	--------------------------------	---	---	-------------

19	Cukup puas	7	15	83,75%
	Puas	25	52	
	Sangat puas	16	33	
	Total	48	100	
20	Kurang puas	2	4	80,83%
	Cukup puas	7	15	
	Puas	26	54	
	Sangat puas	13	27	
21	Cukup puas	2	4	86,66%
	Puas	28	58	
	Sangat puas	18	38	
	Total	48	100	
22	Cukup puas	2	4	86,25%
	Puas	29	61	
	Sangat puas	17	35	
	Total	48	100	
23	Cukup puas	6	12	83,33%
	Puas	28	59	
	Sangat puas	14	29	
	Total	48	100	
Rata rata				84,16%

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa dimensi fasilitas merupakan dimensi yang mengukur tentang dimensi yang mengukur sarana penunjang pelayanan, seperti kebersihan dan kerapihan ruang tunggu, tersedianya tempat tunggu yang memadai serta fasilitas yang memadai seperti toilet dan tempat parkir (Sinaga, 2022). Berdasarkan dimensi fasilitas Puskesmas Gadingrejo dengan nilai rata rata 87,5% dan Puskesmas Wates yaitu 84,16% masuk kedalam kategori sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari, (2019) yang menunjukkan rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas labruk kidul lumajang masuk dalam kategori sangat puas. Dapat diartikan kedua Puskemas sudah memenuhi standar kepuasan pasien dengan menyediakan fasilitas yang memadai.

Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gadingrejo Dan Puskesmas Wates

Berdasarkan hasil data uji normalitas pada penelitian menunjukkan nilai sig 0,00 artinya data tidak berdistribusi normal. Pada hasil data uji homogenitas pada penelitian ini didapatkan nilai sig 0,19 artinya data pada penelitian ini homogen atau berasal dari populasi memiliki variasi yang sama. Pada hasil uji perbedaa yang dilakukan untuk melihat apakah terdapat perbedaan nilai yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang signifikan antara Puskesmas Gadingrejo dengan Puskesmas Wates. Uji beda pada penelitian ini

menggunakan teknik pengujian *non parametrik Mann – Whitney* karena data uji tidak berdistribusi norma, dan uji beda *non parametrik Mann-Whitney* diperoleh dengan nilai signifikansi 0,776 hasil yang diperoleh dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan nilai rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang signifikan dari Puskesmas Gadingrejo dengan Puskesmas Wates.

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo dan Puskesmas Wates

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gadingrejo Dan Puskesmas Wates yang diolah menggunakan program *exel* didapatkan nilai rata rata pada semua dimensi di Puskesmas Gadingrejo yaitu 87,31%. Dan nilai rata rata pada semua dimensi Puskesmas Wates yaitu 88,27% hasil yang didapat masuk dalam kategori sangat puas. Uji perbedaan dilakukan untuk melihat perbedaan atau membandingkan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang signifikan antara Puskesmas Gadingrejo dengan Puskesmas Wates.

Uji pada penelitian ini menggunakan Uji *non parametrik Mann – Whitney* karena data tidak berdistribusi normal. Uji *non parametrik Mann – Whitney* adalah uji yang digunakan untuk mengetahui perbedaan 2 (dua) kelompok yang berbeda dengan kriteria penerimaan t hitung $>$ t tabel dengan tingkat signifikan pada level 5% (0,05) maka terdapat perbedaan anatara dua sampel. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji *non parametrik Mann-Whitney* dengan taraf signifikan $\alpha = <0,05$. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS versi 20 maka diperoleh nilai signifikansi $P= 0,776$ dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan nilai rata rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang signifikan dari Puskesmas Gadingrejo dengan Puskesmas Wates.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syafitri, (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Kulon dan Bangetayu Kota Semarang tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena pelayanan yang diberikan sudah sangat baik pada kedua puskesmas. Puskesmas harus mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan permenkes untuk menjaga kepuasan pasien dan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas

KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Hasil tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gadingrejo pada semua dimensi dengan metode *servqual* yaitu kehadiran (*reliability*) 85,96% ketanggapan (*responsiviness*) 87,91% jaminan (*assurance*) 87,91% empati (*emphaty*) 88,43% fasilitas (*tangible*) 87,08% dengan nilai rata rata pada semua dimensi di Puskesmas Gadingrejo yaitu 87,31% dan hasil Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wates pada semua dimensi dengan metode *servqual* yaitu kehadiran (*reliability*) 88,81% ketanggapan (*responsiviness*) 89,16% jaminan (*assurance*) 89,47% empati (*emphaty*) 90,51% fasilitas (*tangible*) 84,16% dengan nilai rata rata pada semua dimensi Puskesmas Wates yaitu 88,27%. Semua dimensi pada metode *servqual* masuk dalam kategori sangat

puas, artinya pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien sudah sangat baik dan berkualitas, serta tidak terdapat perbedaan rata-rata Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang signifikan antara Puskesmas Gadingrejo dengan Puskesmas Wates.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, karenina cita, Mida Pratiwi, Eddy Syamsuri, and diah kartika Putri. 2023. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gading Rejo." *jurnal farmasi universitas aisyah pringsewu*: 86–98.
- Faridah, Umi. Hartinah, Dewi. Himawati Nor. 2021. Hubungan Frekuensi Hemodialisa Andini, Riska, and Yuliani Puji Astuti. 2021. "Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny." *Jurnal Ilmiah Matematika* 9(2).
- Fitri, Suciana. Hidayati, Istianna Nur. Kartini. 2020. Korelasi Lama Dan Frekuensi Hemodialisa Dengan Kualitas Hidup Pada Pasien Hemodialisa. *Motorik Jurnal Kesehatan STIKES Muhammadiyah Klaten. Vol 15, No.1*
- Iswantoro, C, and N Anastasia. 2013. "Hubungan Demografi, Anggota Keluarga Dan Situasi Dalam Pengambilan Keputusan Pendanaan Pembelian Rumah Tinggal Surabaya." *Finesta* 1(2): 125–29.
- Karolina. 2022. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang." *Media Kesehatan Masyarakat* 4(1): 82–88.
- Lestari, Deby Eunike, Iwan M. Ramdan, and Andi Anwar. 2019. "Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dempar Kecamatan Nyuatan Kabupaten Kutai Barat." *Husada Mahakam: Jurnal Kesehatan* 5(1): 13.
- Linton, Jonathan D. et al. 2020. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas." *Sustainability (Switzerland)* 14(2): 1–4
- Megasari, and Victoria. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ngronggo Kota Kediri."
- Meila, Okpri. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik Satkes PUSDOKKES MABES POLRI." *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)* 1(02): 29.
- Nandar, Stenly T, Grace D Kandou, and Febi K Kolibu. 2018. "Kabupaten Minahasa Utara Pendahuluan Pusat Kesehatan Masyarakat Merupakan Unit Pelayanan Yang Bekerja Dalam Bidang Kesehatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan Yaitu Pendapatan Merupakan Upah Yang Diterima Seseorang Atas Hasil Kerjanya Terhadap." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi* 7(3).

- Putri, Diah Kartika, Fera Nor Maliza, and Taufiki Miftausakina. 2022. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pringsewu Tahun 2022." : 27–34.
- Ramli, M. 2022. "Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi." *Predestination: Journal of Society and Culture* 2(2).