

## Evaluasi Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan

Astri Karina Putri<sup>1</sup>, Fatma Siti Fatimah<sup>2\*</sup>, Eliza Dwinta<sup>1\*</sup>, Imram Radne Rimba Putri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Farmasi; Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan; Universitas Alma Ata

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit; Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan; Universitas Alma Ata

Email: astrikarinaputri.muhi@gmail.com; fatmasitifatimah@almaata.ac.id;  
elizadwinta@almaata.ac.id; imranradne@almaata.ac.id

### Korespondensi:

Fatma Siti Fatimah

Program Studi Administrasi Rumah Sakit; Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan; Universitas Alma Ata

Email: fatmasitifatimah@almaata.ac.id

---

### Abstrak

Pelayanan kefarmasian sangat penting dilakukan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu di masyarakat. Mengingat pelayanan kefarmasian memegang peranan penting yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan Puskesmas, sehingga Penting untuk melakukan analisis kepuasan pasien di Instansi Puskesmas Kalasan. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pada unit pelayanan kefarmasian di Instansi Puskesmas Kalasan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Lokasi penelitian di Puskesmas Kalasan dan waktu penelitian pada bulan Februari 2023 sampai Maret 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan/ pemeriksaan dan melakukan pengambilan obat di unit kefarmasian Puskesmas Kalasan. Penarikan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sampel sebanyak 100 responden. Penilaian kualitas layanan dengan menggunakan analisis GAP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai GAP dimensi *reliability* sebesar 0,60, artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *reliability*. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai GAP sebesar 0,64, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *responsiveness*. Dimensi *assurance* memiliki nilai GAP sebesar 0,69, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *assurance*. Dimensi *empathy* memiliki nilai GAP sebesar 0,58, artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *empathy*. Dimensi *tangible* memiliki nilai GAP sebesar 0,57, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *tangible*. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan instansi kefarmasian Puskesmas Kalasan.

**Kata Kunci:** analisis kesenjangan; kepuasan pasien; kefarmasian; kualitas pelayanan; puskesmas

---

### *Evaluation of Patient Satisfaction in The Pharmacy Unit*

Copyright©2023 by Authors, published by Inpharmmed Journal

This is an open-access article distributed under the Creative Commons

Attribution-NonCommercial (CC BY NC) 4.0 International License.

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

### **Kalasan Primary Health Care**

#### **Abstract**

*Pharmaceutical services are very important to create good and quality health services in the community. Considering that pharmaceutical services are important and cannot be separated from Community Health Center services, it is important to analyse patient satisfaction at Kalasan Primary Health Care. This study evaluated patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services in the Kalasan Primary Health Care pharmaceutical service unit. This type of research is quantitative. The research location was at Kalasan Primary Health Care from February 2023 to March 2023. The population in this study were all patients who visited/examined and took medication at Kalasan Primary Health Care pharmacy unit. This research sampling technique used non-probability sampling, which is purposive sampling. The sample was 100 respondents. Assessment of service quality using GAP analysis. The results of this study indicate that the GAP dimension value reliability is 0.60, meaning that patients feel satisfied with the quality of the Kalasan Primary Health Care pharmaceutical service dimensions' reliability. Dimensions responsiveness has a GAP value of 0.64, meaning patients feel confident with the quality of Kalasan Primary Health Care pharmaceutical service unit services. Responsiveness. Dimension insurance has a GAP value of 0.69, meaning the patient is satisfied with the quality of the Kalasan Primary Health Care pharmaceutical services. Assurance. Dimension empathy has a GAP value of 0.58, meaning patients feel confident with the quality of Kalasan Primary Health Care pharmaceutical services. Empathy. Dimensions tangible has a GAP value of 0.57, meaning the patient is satisfied with the quality of the Kalasan Primary Health Care pharmaceutical services. tangible. Based on the results of this research, it can be concluded that patients are satisfied with the quality of the Kalasan Primary Health Care pharmaceutical service unit.*

**Keywords:** *GAP analysis; patient satisfaction; pharmacy; service quality; primary health care*

**Submitted:** 05 Juli 2023

**Accepted:** 30 December 2023

#### **PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan unit organisasi garda terdepan yang bergerak di bidang pelayanan medis, dan sebagai pusat pengembangan pelayanan medis, pengembangan dan pelayanan medis yang menyeluruh dan terpadu bagi orang-orang tertentu, mempunyai tugas menyediakan<sup>1</sup>. Oleh karena itu, puskesmas memiliki peran sebagai fasilitas kesehatan pertama yang diharuskan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, meningkatkan kinerja, serta mampu memberikan perlindungan kepada tenaga kesehatan, masyarakat dan lingkungannya.

Salah satu layanan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan puskesmas adalah pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian sangat penting dilakukan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu di masyarakat, mengingat bahwa pelayanan kefarmasian memiliki fungsi sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta sebagai pusat kesehatan tingkat pertama yang meliputi

pelayanan kesehatan baik secara individual atau masyarakat<sup>2</sup>. Seiring dengan makin bertambahnya tuntutan pasien dalam hal menginginkan adanya peningkatan kualitas khususnya kualitas pelayanan untuk pasien merupakan paradigma baru (*pharmaceutical care*) yang sebelumnya berorientasi pada produk (*product oriented*).

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu kegiatan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan baiknya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Mengevaluasi kualitas layanan di apotek dapat menggunakan tingkat kepuasan pasien sebagai indikatornya<sup>3</sup>. Sebab, kepuasan pasien adalah evaluasi yang mendalam terhadap seluruh pelayanan diperoleh dari puskesmas, hal tersebut memberikan gambaran bahwa kepuasan pasien hanya mampu dinilai setelah merasakan pelayanan yang diberikan<sup>4</sup>.

Penilaian kepuasan pasien pada kualitas ditentukan oleh kinerja yang diharapkan oleh pasien dengan pelayanan yang dirasakan oleh pasien<sup>5</sup>. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Kotler kepuasan merupakan rasa yang timbul baik itu suatu kesenangan atau bahkan rasa kecewa seseorang yang bersumber dari proses banding antara kinerja dengan harapannya<sup>6</sup>. Apabila kinerja memiliki nilai yang kurang dari pada realita maka pasien tidak merasa puas, sebaliknya jika kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pasien maka pasien akan sangat merasa puas. Lebih lanjut Parasuraman *et al.*, mengatakan jika terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu (*service quality*) SERVQUAL dimana terdiri dari *responsiveness* (ketangkapan), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung).

Berdasarkan Study pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Kalasan pada bulan Oktober 2022, terdapat kunjungan pasien rawat jalan bulan Januari sampai dengan bulan September 2022 sebanyak 32.632 pengunjung. Dari data tersebut rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari kerja adalah 145 pasien. Dengan jumlah pasien rata-rata 145 per hari dan ketenagaan yang terbatas, ada beberapa pasien yang komplain karena lama menunggu antrian obat. Selain itu, Puskesmas Kalasan memiliki aspek yang mendukung pelayanan kepada pasien, aspek tersebut diantaranya fasilitas yang memadai seperti pengambilan obat yang sudah terkomputerisasi dari poliklinik, walaupun masih ada beberapa poliklinik yang menggunakan resep manual.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan/ pemeriksaan dan melakukan pengambilan obat di unit kefarmasian Puskesmas Kalasan yaitu sebanyak 30.543 pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling dan telah memenuhi kriteria inklusi dan diluar kriteria eksklusi. Kriteria inklusi adalah pasien yang datang ke puskesmas untuk menerima layanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan di poli kebidanan meliputi keluarga berencana, vaksinasi, pengawasan tumbuh kembang anak, kehamilan, berusia lebih dari 17 tahun dan kriteria eksklusi meliputi keengganan pasien untuk berpartisipasi atau mengisi kuesioner.

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan kuesioner penelitian yang disebarikan secara langsung. Objek penelitian adalah instansi kefarmasian Puskesmas Kalasan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis GAP atau Analisis kesenjangan, untuk mengumpulkan data, kuesioner dibagikan langsung kepada responden. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan pengarahannya dan formulir persetujuan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil telaah sumber pustaka oleh peneliti dituangkan dalam bentuk pernyataan dengan memuat 5 dimensi yaitu tangibility, keandalan, daya tangGAP, jaminan dan empati dengan metode jawaban menggunakan skala likert 5 poin (sangat tidak setuju-sangat setuju). Skala Likert mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok terhadap layanan yang diberikan. Variabel-variabel yang diukur dengan skala likert diubah menjadi indikator-indikator variabel. Nantinya, indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk mengelaborasi unsur-unsur instrumen, dalam penelitian ini berupa pernyataan. Nilai yang lebih tinggi dalam pengukuran menunjukkan kualitas layanan yang dirasakan pasien lebih baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan per bulan. Responden dalam penelitian ini adalah dengan usia lebih dari 17 tahun dan kurang dari 50 tahun seta pasien rawat jalan dan rawat inap yang memiliki kepentingan pada unit pelayanan kefarmasian. Hasil pengumpulan data, diperoleh 100 responden yang berkenan untuk menjadi sampel penelitian. Penarikan sampel penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*.

Berdasarkan pada Tabel 1, menunjukkan Analisis Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan per bulan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 63 (63,0%) responden. Kemudian diikuti dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (37,0%) responden. Hal ini sesuai dengan jumlah penduduk Kecamatan Kalasan di tahun 2022 yang lebih didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 42.351 jiwa, sedangkan laki-laki berjumlah 41.687 jiwa. Sehingga perempuan lebih banyak menebus obat di Puskesmas dibandingkan dengan laki-laki.

Karakteristik responden berdasarkan usia (Tabel 1), diperoleh bahwa mayoritas responden berada di umur 17-23 tahun dengan jumlah responden sebanyak 34 (34,0%) orang. Rentang usia 17-23 tahun merupakan usia peralihan dari remaja menuju dewasa, Menurut penelitian Fahjarini dan Khaerani (2014) menyatakan bahwa pada tahap tersebut seseorang sudah mulai memiliki karakteristik dan memandang dirinya sebagai orang dewasa serta menunjukkan pemikiran, sikap, dan perilaku yang matang sehingga lebih memilih cara hidup yang dapat dipertanggungjawabkan terhadap diri sendiri, orangtua, maupun masyarakat. Adanya emosi yang lebih matang dapat mempengaruhi individu dalam bertindak dengan tepat dan wajar sesuai situasi dan kondisi<sup>7</sup>.

**Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi (n=100)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	37	37,0
Perempuan	63	63,0
<b>Usia</b>		
17-23 Tahun	34	34,0
24-28 Tahun	25	25,0
29-34 Tahun	5	5,0
35-44 Tahun	22	22,0
45-50 Tahun	14	14,0
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	25	25,0
Pegawai Swasta	30	30,0
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1	1,0
Wirausaha	16	16,0
Petani	-	-
Lain-lain	18	18,0
<b>Pendapatan/ Bulan</b>		
<500.000	-	-
500.001-2.000.000	54	54,0
2.000.001-4.000.000	46	46,0
4.000.001-6.000.000	-	-
>6.000.000	-	-

Selain usia, penelitian ini juga melihat karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya yang mayoritas merupakan pegawai swasta yaitu sebanyak 30 responden (30,0%). Pekerjaan merupakan salah satu pendukung yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja<sup>8</sup>.

Adapun untuk karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan, mayoritas responden memiliki pendapatan per bulan sebesar Rp. 500.001–Rp. 2.000.000 per bulan sebanyak 54 (54,0%) responden. Menurut pendapat Tjiptoherijanto (1994) menyatakan bahwa orang yang pendapatannya tinggi akan menghabiskan uangnya untuk membeli barang dan jasa, untuk memaksimalkan kepuasannya. Sedangkan seseorang yang pendapatannya rendah mempunyai keterbatasan dalam memenuhi pelayanan kesehatan, karena tingginya biaya pelayanan kesehatan yang tidak terjangkau<sup>9</sup>.

Distribusi jawaban responden merupakan jumlah pilihan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan. Jumlah item pertanyaan kinerja sebanyak 22 item pertanyaan. Pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Memuaskan (skor =1), Tidak Memuaskan (skor = 2), Netral (skor = 3), Memuaskan (skor = 4), dan Sangat Memuaskan (skor=5). Selanjutnya, untuk melihat distribusi kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kalasan dengan membagi tingkat kualitas pelayanan menjadi tiga kategori yaitu kurang baik ( $X \leq 51$ ), cukup baik ( $51 \leq X \leq 81$ ) dan baik ( $X > 81$ ). Adapun hasil pengategorian kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kalasan (Tabel 2).

**Tabel 2. Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Kefarmasian oleh Pasien di Puskesmas Kalasan**

Kategori Skor	Frekuensi (n=100)	Persentase (%)
Kurang Baik ( $X \leq 51$ )	-	
Cukup Baik ( $51 \leq X \leq 81$ )	2	2,0
Baik ( $X > 81$ )	98	98,0

Berdasarkan hasil yang di gambarkan pada Tabel 2, diketahui bahwa tidak terdapat responden yang merasa kualitas pelayanan kefarmasian Puskesmas Kalasan kurang baik. Mayoritas responden merasakan bahwa pelayanan kefarmasian Puskesmas Kalasan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 98 (98,0%). Sedangkan sisanya 2 (2,0%) responden merasa kualitas pelayanan kefarmasian Puskesmas Kalasan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian Puskesmas Kalasan adalah baik. Menurut PMK No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa Apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan menuntut harus selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam menjaga dan meningkatkan kompetensinya.

Nilai kesenjangan atau GAP dilakukan dengan menghitung selisih nilai antara kualitas layanan yang dirasakan (*perception*) dan kualitas layanan yang diharapkan (*expectation*). Dengan begitu, akan didapatkan angka yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan yang dirasakan. Nilai GAP per item pernyataan didapatkan berdasarkan selisih dari nilai skor kinerja dengan skor harapan, kemudian nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian Puskesmas Kalasan. Nilai yang digunakan untuk analisis GAP adalah nilai dari rata-rata masing-masing item pertanyaan. Berikut merupakan hasil nilai GAP per item pertanyaan tiap-tiap dimensi berdasarkan skor dan nilai rata-rata (Tabel Supp 1).

Berdasarkan data yang terlampir pada Tabel Supp 1, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari 22 item pertanyaan memiliki nilai GAP berlambang positif. Hal ini memberikan makna bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kalasan. Nilai GAP minimum sebesar 43 atau 0,43, dimana nilai GAP tersebut pada item pertanyaan "Lingkungan puskesmas Kalasan yang nyaman dan bersih". Artinya, kepuasan terendah yang dirasakan oleh pasien pada kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lingkungan Puskesmas Kalasan yang nyaman dan bersih. Nilai GAP maksimum sebesar 86 atau 0,86, dimana nilai GAP tersebut pada item pertanyaan "Petugas kefarmasian berpengetahuan luas untuk keamanan pasien. Artinya, kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh pasien yaitu pada kualitas pelayanan Petugas kefarmasian berpengetahuan luas untuk keamanan pasien. Selain itu, pasien merasa puas pada kualitas pelayanan yang dimana petugas kefarmasian merespons permintaan pasien dengan cepat dan efisien. Secara keseluruhan dimensi *responsiveness* memiliki nilai GAP positif yang artinya atribut kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* sudah memberikan kepuasan pada pasien. Berdasarkan hasil perhitungan GAP antar dimensi SERVQUAL maka didapatkan hasil nilai GAP, nilai GAP diperoleh melalui pengurangan nilai kinerja dengan harapan. Berikut adalah tabel hasil uji

analisis GAP dan kesesuaian per dimensi SERVQUAL (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Uji Analisis GAP Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Skor Kinerja	Skor Harapan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	GAP Skor	GAP Rata-rata	GAP (%)
<i>Reliability</i>	2.174	1.872	4,35	3,74	302*	0,6*	86,9 2
<i>Empaty</i>	2.154	1.863	4,31	3,73	291*	0,58*	86,4 9
<i>Assurance</i>	1.735	1.461	4,34	3,65	274*	0,69*	86,1 1
<i>Responsiveness</i>	1.733	1.477	4,33	3,69	256*	0,64*	85,2 3
<i>Tangible</i>	1.720	1.495	4,30	3,73	225*	0,57*	84,2 1

Keterangan: \* = Puas

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL memiliki nilai GAP positif, sehingga kualitas pelayanan pada instansi kefarmasian yang dirasakan oleh pasien sudah memerikan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan merupakan cerminan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien<sup>10</sup>. Tingkat kualitas pelayanan di angGAP memuaskan apabila kualitas yang diberikan melebihi harapan pasien. Semakin tinggi GAP antara kinerja dan harapan akan semakin besar rasa puas pasien pada kualitas pelayanan yang diberikan<sup>11</sup>.

Pada dimensi *Tangible*, terdapat 4 item pertanyaan dimana setiap item pertanyaan memiliki nilai GAP yang positif sehingga apabila dihitung secara keseluruhan diperoleh nilai total GAP dari dimensi *tangible* untuk 4 item pertanyaan yaitu sebesar 225 dan berlambang positif. Artinya kinerja dengan apa yang diharapkan oleh pasien pada kualitas pelayanan kefarmasian dimensi *tangible* lebih besar, sehingga pasien merasa puas pada dimensi *tangible*. Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diantaranya mengenai fasilitas penunjang puskesmas yang juga sangat menentukan kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien<sup>12</sup>. Menurut Kosnan (2020) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan<sup>13</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raihana *et al.*, (2021) yang menemukan bahwa pasien merasa puas pada dimensi *tangible*<sup>14</sup>.

Dimensi *reliability* memiliki nilai GAP sebesar 302 dan benilai positif. Nilai tersebut merupakan total keseluruhan dari 5 item pertanyaan yang terdapat pada dimensi *reliability*. Artinya dimensi *reliability* secara keseluruhan memberikan rasa puas kepada pasien di instansi kefarmasian Puskesmas Kalasan. *Reliability* atau Keandalan dapat terlihat dari cara

memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skil, penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja<sup>15</sup>.

Dalam PMK No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa Apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan menuntut harus selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam menjaga dan meningkatkan kompetensinya<sup>16</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herminto *et al.*, (2021) yang menemukan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai kinerja yang lebih besar dibandingkan dengan harapan<sup>17</sup>. Selain itu, hasil serupa ditemukan oleh Pereraway *et al.*, (2016) dan Astuti & Kundarto (2018) yang menemukan bahwa dimensi *reability* memberikan kepuasan kepada pasien instansi kefarmasia<sup>18,19</sup>.

Nilai GAP dari keseluruhan item pertanyaan dimensi *responsiveness* yaitu sebesar 256 dan berlambang positif, dapat dilihat pada Tabel 3. Hal tersebut ditunjukkan dengan item pertanyaan satu sampai empat memiliki nilai GAP yang positif dan masing-masing item. Artinya dimensi *responsiveness* secara keseluruhan memberikan rasa puas kepada pasien di instansi kefarmasian Puskesmas Kalasan. Dimensi *responsiveness* adalah kesiapan atau kemauan dan kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan mampu memberikan pelayanan yang tangGAP dan cepat<sup>20</sup>. Penilaian dimensi *responsiveness* didasarkan pada kesiGAPan petugas dalam melayani pasien dengan santun. Selain itu petugas juga memiliki daya tangGAP yang baik terhadap masalah yang dihadapi pasien dan memberikan informasi kepada pasien secara jelas mengenai obat yang diberikan<sup>21</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masyithah & Aminudin (2021) yang menemukan bahwa dimensi *responsiveness* pasien merasa puas pada instansi kefarmasian<sup>22</sup>.

Adapun Nilai *assurance* dari keempat item pertanyaan, total keseluruhannya memiliki GAP sebesar 274 dan berlambang positif. Secara keseluruhan dimensi *assurance* memiliki nilai GAP positif, artinya seluruh atribut kualitas pelayanan kefarmasian dimensi *assurance* telah memberikan kepuasan pada pasien. Dimensi *assurance* terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas<sup>20</sup>. Selain itu, pada dimensi *assurance*, petugas juga memastikan bahwa obat yang diberikan sudah sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter dan memastikan bahwa obat tersebut tidak tertukar dengan obat pasien lain<sup>23</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pereraway *et al.*, (2016) dan Astuti & Kundarto (2018) yang menemukan bahwa dimensi *reliability* memberikan kepuasan kepada pasien instansi kefarmasian<sup>18,19</sup>.

Keseluruhan item pertanyaan tersebut memiliki nilai GAP positif yang masing-masing sebesar 56, 66, 50, 62, dan 57. Artinya responden sudah puas dengan kemampuan petugas medis menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Tingkat kepuasan pelanggan harus selalu dijaga agar selalu puas yaitu dengan memahami apa yang mereka butuhkan sehingga akan terbentuk hubungan emosional yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hubungan, interaksi, paham



dan memiliki sifat perhatian setiap kebutuhan yang diperlukan dan keluhan yang konsumen ungkapkan. Adanya sikap empati yang diberikan dapat membuat konsumen merasa puas atas kebutuhan yang diinginkan terpenuhi dengan adanya pelayanan yang dilakukan dengan baik<sup>24</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro *et al.*, (2022) menemukan pasien pada instansi kefarmasian merasa puas pada dimensi *emphathy*<sup>25</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan untuk dimensi *reliability* memiliki nilai GAP sebesar 302 dan bernilai positif. Artinya responden merasa puas terhadap keramahan, pelayanan, kehandalan, dan reliabel petugas kesehatan pada instansi kefarmasian di Puskesmas Kalasan dibandingkan dengan dimensi lainnya. Nilai *responsiveness* memiliki nilai GAP sebesar 256 dan berlambang positif. Nilai *assurance* memiliki GAP sebesar 274 dan berlambang positif. Nilai empati memiliki nilai GAP sebesar 291 dan berlambang positif. Nilai *tangible* memiliki GAP sebesar 225 dan berlambang positif. Seluruh dimensi memiliki nilai GAP positif. Tingkat kesesuaian harapan dan kinerja dimensi *reliability* sebesar 86,11%, *Responsiveness* sebesar 85,23%, *Assurance* sebesar 84,21%, empati sebesar 86,49%, dan *tangible* 86,92%. Nilai GAP yang positif memberikan makna bahwa kinerja kefarmasian lebih baik dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien<sup>26,27,28</sup>. Artinya kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh instansi kefarmasian pada Puskesmas Kalasan sudah memberikan rasa puas kepada pasien. Sehingga diketahui bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai GAP yang tinggi, menunjukkan bahwa pelayanan tenaga farmasi di Puskesmas sudah baik, pelayanan sudah sesuai prosedur dan penyampain informasi obat sudah diberikan dengan baik dimana kualitas pelayanan kefarmasian sudah baik.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu nilai dimensi *reliability* memiliki nilai GAP sebesar 0,60 dan berlambang positif, artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *reliability*. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai GAP sebesar 0,64 dan berlambang positif, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *responsiveness*. Dimensi *assurance* memiliki nilai GAP sebesar 0,69 dan berlambang positif, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *assurance*. Dimensi *empathy* memiliki nilai GAP sebesar 0,58 dan berlambang positif, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *empathy*. Dan Dimensi *tangible* memiliki nilai GAP sebesar 0,57 dan berlambang positif, artinya artinya pasien merasa puas pada kualitas pelayanan Kefarmasian Puskesmas Kalasan dimensi *tangible*.

Saran bagi Puskesmas Kalasan khususnya pada instansi kefarmasian dapat memperbaiki fasilitas fisik, sehingga terjadi pembaharuan peralatan yang dipakai, keadaan sarana, keadaan sumber daya manusia dan kecocokan antara fasilitas fisik dengan jenis yang disuguhkan. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan analisis melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Instansi Kefarmasian. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek penelitian selain Puskesmas, sebagai contoh pada Rumah Sakit. Sehingga penelitian tentang kepuasan konsumen lebih mendalam.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Wulandari, R., Fatimah, F. S., & Putri, I. R. R. (2022, September). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Rs Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022. In *Proceeding of The Conference on Multidisciplinary Research in Health Science and Technology* (Vol. 1, No. 2).
2. Mulyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhmana, R. J. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66-72.
3. Fatimah, F. S., Mars, S., Sarwadhmana, R. J., Mulyani, R., & Handayani, P. D. (2022). A comparison of patient satisfaction when using the insured and non-insured in public health centres (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences (OAMJMS)*, 10(T8), 1-4.
4. Wulandari, R., Fatimah, F. S., & Putri, I. R. R. (2022, September). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Rs Dr. Soetarto Yogyakarta Tahun 2022. In *Proceeding of The Conference on Multidisciplinary Research in Health Science and Technology* (Vol. 1, No. 2). Sanah N. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintah* [Internet]. 2017;5(1):305–14. Available from: [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor\\_Sanah\\_\(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_(03-01-17-09-15-45).pdf)
5. Mulyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhmana, R. J. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66-72. Kemenkes RI. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19) [Internet]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Available from: [https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04\\_Pedoman\\_P2\\_COVID-19\\_27\\_Maret2020\\_TTD1.pdf](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04_Pedoman_P2_COVID-19_27_Maret2020_TTD1.pdf)
6. Fatimah, F. S., Mars, S., Sarwadhmana, R. J., Mulyani, R., & Handayani, P. D. (2022). A comparison of patient satisfaction when using the insured and non-insured in public health centres (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences (OAMJMS)*, 10(T8), 1-4. Maharani DN, Mukaddas A, Indriani I. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *J Farm Galen (Galenika J Pharmacy)*. 2016;2(2):111–7.
7. El-Jardali F, Hemadeh R, Jaafar M, Sagherian L, El-Skaff R, Mdeihly R, et al. The impact of accreditation of primary healthcare centres: Successes, challenges and policy implications as perceived by healthcare providers and directors in Lebanon. *BMC Health Serv Res*. 2014;14(1):1–10.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *J Mark*. 1994;58(1):111.
9. Kotler P, Armstrong G. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: Erlangga; 2006.
10. Fajarini F, Khaerani NM. Kelekatan aman, religiusitas, dan kematangan emosi pada remaja. *J Psikol Integr*. 2014;2(1):22–9.
11. Tampi J, Rumayar AA, Tucunan AA. Hubungan antara Pendidikan, Pendapatan dan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Kesehat Masy*. 2016;5(1):12–7.
12. Tjiptoherijanto P, Soesetyo B. *Ekonomi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 1994.
13. Astuti, Kustiyah E. Analisis Kepuasan terhadap Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *J Gema*. 2014;26(48):1356–71.
14. Mahfudhoh M, Muslimin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada

- Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 2020;8(1):39–46.
15. Imran, Yulihastri, Almasdi, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *J Penelit dan Pengemb Sains dan Hum*. 2021;5(3):389–96.
  16. Wilhelmina Kosnan. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE. *Ekon J Magister, Pascasarjana Univ Manaj Soedirman, Jendral*. 2019;21:1–11.
  17. Reihana E, Saputra GAR, Nofita. Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H . M Ryacudu Lampung Utara. *J Mandala Pharmacon Indonesia*. 2021;7(2).
  18. Inayah AN. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok I. Skripsi, Universitas Islam Indonesia (UII); 2020.
  19. Mulyani, Fudholi A, Satibi. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*. 2021;17(3):284–95.
  20. Harminto, Fipiana WI, Lusia V. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *J Manajmen FE-UB [Internet]*. 2021;9(2):102–11. Available from: <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
  21. Pareraway DC, Tjitrosantoso H, Bodhi W. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*. 2016;5(4):273–9.
  22. Astuti NK, Kundarto W. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR J Pharm Sci Clin Res*. 2018;3(2):84.
  23. Evi PAM, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *J Islam Pharm*. 2022;7(2):104–11.
  24. Irnawati ND, Piter. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUPN DR Cipto Mangunkusumo Kencana Jakarta. *Soc Clin Pharm*. 2019;4(2):45–53.
  25. Masyithah N, Aminudin. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Apotek Selakau Farma. *J Kefarmasian Akfarindo*. 2021;6(2):28–35.
  26. Yudanisa P, Rachmi A, Yunus A, Romadhona N, Susanti Y. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *J Integr Kesehat Sains*. 2019;1(20):174–8.
  27. Fathnin FH, Sunandari AS, Mumpuni WD. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. 2023;(February).
  28. Mahendro UJ, Ningsih D, Handayani SR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. 2022;7(2):86–93.

Lampiran (Supp) 1. Hasil Analisis GAP Kepuasan Pasien di Unit Kefarmasian Puskesmas Kalasan

<b>Tabel Supp 1. Hasil Uji Analisis GAP Per Item Pertanyaan</b>							
No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		Analisis GAP	
		Nilai Skor	Nilai Mean	Nilai Skor	Nilai Mean	GAP Skor	GAP Mean
<b>Reliability (Keandalan)</b>							
1	Petugas kefarmasian memberikan layanan yang sangat baik.	423	4,23	383	3,83	40	0,4
2	Petugas kefarmasian dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah pasien.	445	4,45	370	3,7	75	0,75
3	Petugas kefarmasian memberikan layanan secara benar semenjak pertama sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.	436	4,36	373	3,73	63	0,63
4	Petugas kefarmasian menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	441	4,41	373	3,73	68	0,68
5	Tenaga medis bekerja secara reliable (dapat dipercaya).	429	4,29	373	3,73	56	0,56
<b>Total</b>		<b>2.174</b>		<b>1.872</b>		<b>302</b>	
<b>Responsiveness (Daya TangGAP)</b>							
6	Komunikasi saya dengan petugas kefarmasian tepat, akurat dan jelas.	428	4,28	370	3,7	58	0,58
7	Petugas kefarmasian merespons permintaan saya dengan cepat dan efisien.	433	4,33	382	3,82	51	0,51
8	Petugas kefarmasian selalu bersedia membantu pasien.	436	4,36	353	3,53	83	0,83
9	Petugas kefarmasian bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan spesial pasien.	436	4,36	372	3,72	64	0,64
<b>Total</b>		<b>1.733</b>		<b>1.477</b>		<b>256</b>	
<b>Assurance (Jaminan)</b>							
10	Pasien bisa mempercayai Petugas kefarmasian dengan sepenuhnya.	427	4,27	376	3,76	51	0,51

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		Analisis GAP	
		Nilai Skor	Nilai Mean	Nilai Skor	Nilai Mean	GAP Skor	GAP Mean
11	Pasien merasa aman sewaktu berhubungan atau berinteraksi dengan Petugas kefarmasian.	437	4,37	370	3,7	67	0,67
12	Petugas kefarmasian bersifat sopan dan ramah.	432	4,32	362	3,62	70	0,7
13	Petugas kefarmasian berpengetahuan luas untuk keamanan pasien.	439	4,39	353	3,53	86	0,86
<b>Total</b>		<b>1.735</b>		<b>1.461</b>		<b>274</b>	
<b>Empathy (Empati)</b>							
14	Petugas kefarmasian tulus dalam menangani masalah pasien.	426	4,26	370	3,7	56	0,56
15	Pelayanan kefarmasian dimulai tepat pada waktunya.	435	4,35	369	3,69	66	0,66
16	Petugas kefarmasian memberikan perhatian individual kepada pasien.	428	4,28	378	3,78	50	0,5
17	Petugas kefarmasian sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan para pasien.	434	4,34	372	3,72	62	0,62
18	Petugas kefarmasian memperhatikan keluhan pasien.	431	4,31	374	3,74	57	0,57
<b>Total</b>		<b>2.154</b>		<b>1.863</b>		<b>291</b>	
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>							
19	Puskesmas Kalasan memiliki peralatan mutakhir (terbaru).	435	4,35	380	3,8	55	0,55
20	Lingkungan puskesmas Kalasan yang nyaman dan bersih.	420	4,2	377	3,77	43	0,43
21	Petugas kefarmasian puskesmas Kalasan berpenampilan rapi, bersih dan profesional.	433	4,33	373	3,73	60	0,6

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		Analisis GAP	
		Nilai Skor	Nilai Mean	Nilai Skor	Nilai Mean	GAP Skor	GAP Mean
22	Ketersediaan obat-obat pada Puskesmas Kalasan sesuai dengan keluhan pasien.	432	4,32	365	3,65	67	0,67
<b>Total</b>		<b>1.720</b>		<b>1.495</b>		<b>225</b>	
Skor Total		<b>9.516</b>		<b>8.168</b>		<b>1.348</b>	
Rata-rata Total			<b>95,16</b>		<b>81,68</b>		<b>13,48</b>
GAP Maksimum						<b>86</b>	<b>0,86</b>
GAP Minimum						<b>43</b>	<b>0,43</b>
Rata-rata						<b>61</b>	<b>0,61</b>