

## Evaluasi Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Karangayung I dari Perspektif Pasien

Amilia Krislinanda<sup>1</sup>, Niken Dyahariesti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Universitas Ngudi Waluyo,  
Indonesia

Korespondensi Email : nikendyahariesti@unw.ac.id

### ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas suatu pelayanan dapat dijadikan indikator dari kualitas mutu suatu fasilitas kesehatan. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan rujukan pertama masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, maka kualitas mutu puskesmas harus terjamin. Salah satunya puskesmas Karangayung I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Karangayung I dari prespektif pasien. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan menggunakan desain *cross-sectional*. Menggunakan 95 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Analisis data menggunakan analisis data *univariate* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan responden pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 90,9%, dimensi jaminan (*assurance*) 91,9%, dimensi perhatian (*empathy*) 88,8%, dimensi kehandalan (*reliability*) 91,7% dan dimensi tampilan fisik (*tangibles*) 86,8%. Mutu pelayanan di Puskesmas Karangayung termasuk bagus, terlihat dari tingkat kepuasan pasien sebanyak 90% berada pada kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** Kualitas Mutu, Pelayanan Kefarmasian, Pasien

### ABSTRACT

#### ***Evaluation of the Quality of Pharmaceutical Services at Karangayung I Health Center from the Patient's Perspective***

*The level of patient satisfaction with the quality of a service can be used as an indicator of the quality of a health facility. The health center is the first referral health facility for the community to obtain health services, so the health center's quality must be guaranteed. One of them is the Karangayung I health center. This study aims to determine the level of satisfaction with outpatient pharmaceutical services at the Karangayung I Health Center from the patient's perspective. This study uses quantitative descriptive methods and uses a cross-sectional design. Using 95 respondents who meet the inclusion and exclusion criteria of the study. Data analysis uses univariate data analysis to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services. The instrument used is a questionnaire. The results of the study showed the level of respondent satisfaction in the responsiveness dimension of 90.9%, the assurance dimension of 91.9%, the empathy dimension of 88.8%, the reliability dimension of 91.7% and the tangibles dimension of 86.8%. The quality of service at Karangayung Health Center is quite*

*good, as seen from the level of patient satisfaction of 90% in the very satisfied category.*

**Keywords:** *Quality, Pharmaceutical Services, Patients*

## PENDAHULUAN

Standar pelayanan adalah pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, terjangkau, dan terukur (Munawir et al., 2019). Hal yang sama juga disampaikan oleh Nurlina bahwa standar pelayanan digunakan sebagai pedoman pelayanan atau suatu tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat yang bermutu, terukur, cepat dan mudah untuk diakses (Nurlina et al., 2021). Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertanggung jawab dan langsung kepada pasien bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu diharapkan kepuasan pasien akan tinggi, karena kepuasan pasien merupakan tolok ukur untuk mengetahui kualitas mutu dari suatu fasilitas kesehatan. Jika hasil kepuasan pasien baik berarti pelayanan yang diberikan instalasi farmasi juga sangat baik, namun bila hasilnya kurang memuaskan, berarti pelayanan yang diberikan perlu adanya evaluasi (Andriani et al., 2022).

Standar mutu pelayanan Puskesmas dapat diukur salah satunya dari kepuasan pasien. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan rujukan pertama tentunya akan banyak pasien yang akan datang. Tingkat kepuasan pasien akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas, maka dari itu tuntutan akan mutu pelayanan sangat erat kaitannya terhadap tingkat pelayanan kesehatan. Dengan pelayanan kesehatan yang optimal diharapkan akan menjadi pengalaman positif untuk pasien yang berkunjung ke puskesmas (Setya laksana et al., 2021).

Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting dalam mendapatkan respon yang baik, tidak hanya dalam hal sembuh secara fisik dari penyakit, tetapi juga dalam keterampilan maupun sikap pada petugas pelayanan kefarmasian. Puskesmas memberikan pelayanan yang prima meliputi komunikasi yang efektif, sikap yang santun, tepat waktu, empati yang tinggi serta fasilitas yang lengkap yang tersedia dipuskesmas. Kualitas layanan merupakan konsep untuk mengukur mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pengukuran kualitas dibagi dalam lima dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Dari lima dimensi itu, kita dapat mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan dapat mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Biyanda, S. Antono, 2017).

Berdasarkan data penelitian sebelumnya oleh (Setiawan et al., 2023) bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel yang memberikan informasi tentang pengobatan terhadap kepuasan pasien dalam meminum obat yang diresepkan. Kecepatan pelayanan resep merupakan salah satu indikator kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan resep sesuai standar adalah 15 menit untuk resep tanpa racikan dan 25 menit untuk resep racikan. Semakin cepat waktu tunggu pelayanan yang diberikan maka semakin besar tingkat kepuasan pasien, ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul dari sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah, waktu

tunggu pelayanan yang lama, komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan petugas serta fasilitas yang disediakan di lingkungan puskesmas terutama ruang tunggu pasien yang tidak nyaman karena pasien datang ke puskesmas dalam kondisi sakit sehingga membutuhkan fasilitas yang memadai agar merasa nyaman. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pasien di rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien dirawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dipuskesmas karangrayung I.

## METODE

Desain penelitian ini adalah *cross-sectional* yang lebih menitik beratkan pada pengamatan variabel independent dan dependent. Pengambilan data dilakukan secara prospektif. Menggunakan pendekatan secara deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Karangrayung I yang berlokasi di Jl. Raya Godong-Juwangi No. 234 Kec. Karangrayung, Kab. Grobogan, Jawa Tengah.

Waktu penelitian pada bulan Februari 2024. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan yang berada dipuskesmas yang setiap bulan jumlah kunjungan dapat mencapai 1750 orang di Puskesmas karangrayung I. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 orang yang dihitung dengan rumus Solvin.

Perhitungan rumus solvin :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat signifikan (10%)

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n = \frac{1750}{1+1750(0,1)^2} = 94,5 = 95 \text{ sampel}$$

Kriteria inklusi penelitian meliputi: Pasien rawat jalan di Puskesmas Karangrayung I yang sudah menebus obat lebih dari satu kali, pendamping atau keluarga pasien yang menebus obat pasien di instalasi farmasi yang sudah berobat lebih dari satu kali, pasien berusia 16 – 70 tahun, mampu membaca dan menulis, dapat berkomunikasi dengan lancar, pasien yang mau menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner yang dibagikan pada saat dilakukan penelitian. Kriteria eksklusi adalah kuesioner yang tidak terisi lengkap oleh responden, karyawan puskesmas yang menjadi pasien di Puskesmas, pasien yang mempunyai keluarga atau kerabat yang bekerja dipuskesmas, dan pasien yang bekerja dibidang kesehatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Kuesioner sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu di Puskesmas Karangrayung II sebanyak 30 responden. Sebelum dilakukan penelitian terlebih dahulu dilakukan pengurusan *Ethhical Clearance*.

Analisis data secara *univariate* yaitu hanya satu variable saja yang dianalisis. Perhitungan data menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Persentase (\%)} \text{ skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor ideal} = \text{Jumlah responden} \times 5$$

Tingkat kepuasan pasien dikelompokkan ke dalam 5 kategori metode CSI (*customer satisfaction index*) (Rizqi, A. W . M., 2020) . Berdasarkan Kriteria kepuasan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

Ketetapan CSI (%)	Keterangan
81-100%	Sangat Puas
66-80,99%	Puas
51-65,99%	Cukup Puas
35-5,99%	Kurang Puas
0-34,99%	Tidak puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini lolos pemeriksaan *Ethical Clearance* di Universitas Ngudi Waluyo dengan Nomor: 0198/KEP/EC/UNW/2024. Hasil uji validitas dan reabilitas pada kuesioner didapatkan pada pengujian *pearson correlation* nilai signifikan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,361 dan uji *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) diperoleh nilai alpha 0,884.

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden berdasar pekerjaan.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Data Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan

Pekerjaan	Jumlah	%
Guru	3	3,15
Wiraswasta	18	18,94
Petani	13	13,68
Sopir	6	6,31
Pedagang	21	22,10
Ibu Rumah Tangga	22	23,15
Bengkel	1	1,05
Karyawan Pabrik	2	2,10
Mahasiswa/Mahasiswi	4	4,21
PNS	3	3,15
Pelajar (SMP,SMA)	2	2,10
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

### Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangrayung I

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I dibagi menjadi 5 dimensi yaitu ketanggapan, keyakinan/ jaminan, perhatian, kehandalan dan tampilan fisik.

### Dimensi Ketanggapan atau *Responsiveness*

Tabel 3. Dimensi Ketanggapan atau *Responsiveness*

No	Pernyataan	Skor	%	Tingkat Kepuasan
1	Petugas instalasi farmasi kurang merespon dengan cepat terhadap keluhan pasien	448	94,3	Sangat Puas
2	Petugas instalasi farmasi tidak selalu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat	442	93	Sangat Puas
3	Komunikasi yang baik antara petugas instalasi farmasi dan pasien	407	85,6	Sangat Puas
4	Pasien mendapat informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai resep/obat yang didapat	435	91,5	Sangat Puas
5	Petugas instalasi farmasi selalu memberikan bantuan kepada pasien yang tampak kebingungan	427	89,8	Sangat Puas
<b>Hasil Kepuasan Dimensi Ketanggapan</b>		<b>2.159</b>	<b>90,9</b>	<b>Sangat Puas</b>

#### Dimensi Jaminan atau *Assurance*

Tabel 4. Dimensi Jaminan atau *Assurance*

No	Pernyataan	Skor	%	Tingkat Kepuasan
6	Petugas instalasi farmasi memberikan obat sesuai dengan keluhan pasien	422	88,8	Sangat Puas
7	Petugas instalasi farmasi mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	420	88,4	Sangat Puas
8	Petugas instalasi farmasi memberikan obat dalam kondisi baik dan benar	434	91,3	Sangat Puas
9	Petugas instalasi farmasi tidak memberikan pelayanan sesuai nomor urut pengambilan obat	446	93,8	Sangat Puas
10	Petugas instalasi farmasi memberikan obat yang kurang terjamin kualitasnya	462	97,2	Sangat Puas
<b>Hasil Kepuasan Dimensi Jaminan</b>		<b>2.184</b>	<b>91,9</b>	<b>Sangat Puas</b>

#### Dimensi Perhatian atau *Empathy*

Tabel 5. Dimensi Perhatian atau *Empathy*

No	Pernyataan	Skor	%	Tingkat Kepuasan
11	Petugas instalasi farmasi kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	432	90,9	Sangat Puas
12	Petugas instalasi farmasi kurang ramah dan sopan dalam melayani pasien	435	91,5	Sangat Puas
13	Petugas instalasi farmasi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	408	85,8	Sangat Puas
14	Petugas instalasi farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan sabar	416	87,5	Sangat Puas
15	Petugas instalasi farmasi memperhatikan dengan sungguh sungguh kepada pasien	419	88,2	Sangat Puas
<b>Hasil Kepuasan Dimensi Perhatian</b>		<b>2.110</b>	<b>88,8</b>	<b>Sangat Puas</b>

#### Dimensi Keandalan atau *Reliability*

Tabel 6. Dimensi Keandalan atau *Reliability*

No	Pernyataan	Skor	%	Tingkat Kepuasan
16	Petugas instalasi farmasi melakukan pelayanan dengan lambat	446	93,8	Sangat Puas
17	Petugas instalasi farmasi melakukan pelayanan tidak ramah dan tersenyum	445	93,6	Sangat Puas
18	Petugas instalasi farmasi selalu siap membantu	412	86,7	Sangat Puas
19	Petugas instalasi farmasi selalu memberikan informasi terkait aturan pakai obat	437	92	Sangat Puas
20	Petugas instalasi farmasi memberikan informasi terkait nama obat dengan jelas	438	92,2	Sangat Puas
<b>Hasil Kepuasan Dimensi Keandalan</b>		<b>2.178</b>	<b>91,7</b>	<b>Sangat Puas</b>

#### Dimensi tampilan fisik atau *Tangibles*

Tabel 7. Dimensi Tampilan fisik atau *Tangibles*

No	Pernyataan	Skor	%	Tingkat Kepuasan
21	Pada instalasi farmasi tempatnya terlihat bersih dan rapi	375	78,9	Sangat Puas
22	Ruang tunggu di instalasi farmasi nyaman	396	83,3	Sangat Puas
23	Cara berpakaian petugas instalasi farmasi kurang bersih dan rapi	416	87,5	Sangat Puas
24	Belum tersedianya fasilitas pasien seperti media informasi (poster, leaflet)	445	93,6	Sangat Puas
25	Pada puskesmas memiliki papan petunjuk yang mudah dilihat	430	90,5	Sangat Puas
<b>Hasil Kepuasan Dimensi Tampilan Fisik</b>		<b>2.062</b>	<b>86,8</b>	<b>Sangat Puas</b>

### Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi

Tabel 8. Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi

No	Dimensi	Total Skor	%	Tingkat Kepuasan
1	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	2.159	90,9	Sangat Puas
2	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	2.184	91,9	Sangat Puas
3	Perhatian ( <i>Empathy</i> )	2.110	88,8	Sangat Puas
4	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	2.178	91,7	Sangat Puas
5	Tampilan Fisik ( <i>Tangibles</i> )	2.062	86,8	Sangat Puas
<b>Total Hasil Skor Kelima Dimensi</b>		<b>10.693</b>	<b>90</b>	<b>Sangat Puas</b>

### PEMBAHASAN

Penelitian harus memiliki standar etika penelitian yang dikeluarkan oleh komite etik. Dengan adanya surat ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini sesuai dengan *Intenational Ethical Guidance for Health-Related Reseach Involving Humans* dari WHO 2016 dan *CIOMS*, serta *Standards and Operational Guidance for Ethics Review of Health-Related Reseach with Human Participants* dari WHO 2011. Instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Penggunaan kuesioner sebagai instrument penelitian karena efisien waktu dan biaya, pertanyaan standar dan konsisten sehingga tidak ada jawaban yang bias serta dapat menjamin kerahasiaan karena anonim. Sebelum digunakan harus dipastikan bahwa instrument yang digunakan memang dapat mengukur apa yang diinginkan, dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, observasi terstruktur melibatkan pengamatan yang telah dirancang sebelumnya dengan variabel variabel yang telah ditentukan, eksperimen melibatkan manipulasi variabel variabel tertentu untuk melihat dampaknya terhadap variabel lainnya (Ardiansyah et al., 2023)

Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan reabilitas pada kuesioner. Hasil uji validasi dengan *pearson correlation* diperoleh nilai signifikan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel 0,361 artinya kuesioner yang digunakan valid. Pada uji *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) diperoleh nilai alpha 0,884 > 0,60 yang artinya kuesioner yang digunakan reliabel. Sehingga layak digunakan untuk penelitian. Kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk penelitian.

Distribusi pekerjaan dari responden didapatkan pekerjaan yang paling tinggi yaitu ibu rumah tangga dengan persentase 23,15%. Jam buka Puskesmas Karangrayung I adalah jam 07.00 sampai jam 13.00, jam tersebut merupakan jam ibu rumah tangga mempunyai waktu luang dan fleksibel dibandingkan profesi lain. Ibu rumah tangga merupakan peran sentral dalam rumah tangga sehingga paling sering mengantar anak atau anggota keluarga berobat ke puskesmas serta banyak program puskesmas yang menasar ibu rumah tangga seperti posyandu, KB, pemeriksaan kehamilan serta penyuluhan gizi dan imunisasi. Seorang ibu rumah tangga focus pada pekerjaan rumah tangga dan tidak memiliki pekerjaan diluar rumah seperti di kantor atau tempat kerja lainnya (Nurmanina, 2024)

Pengukuran tingkat kepuasan dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi perhatian (*Empathy*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dan dimensi tampilan fisik (*Tangibles*). Lima dimensi ini mewakili semua indikator yang dinilai sehingga penilaian dapat secara kompleks. Masing-masing dimensi lebih diperjelas dalam pertanyaan-pertanyaan yang mengarah ke dimensi yang diteliti. Pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) seperti pada tabel 3 termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai 90,9 %. Dari tabel 3 dapat dilihat komunikasi petugas farmasi dengan pasien perlu ditingkatkan, karena pasien mempunyai karakteristik yang berbeda. Tenaga kefarmasian harus menjalin komunikasi dengan pasien karena petugas farmasi akan memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep yang diberikan kepada pasien, sehingga informasi obat yang diterima sesuai dan terjamin kualitasnya. Menurut penelitian Reihana kurang optimalnya kinerja petugas farmasi dapat disebabkan karena petugas farmasi tidak menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat, mengingat pasien yang menerima layanan memiliki latar belakang pendidikan yang beragam atau berbeda-beda. Namun secara keseluruhan persentase kepuasan dimensi ketanggapan sebesar 98,23%, maka ketanggapan petugas instalasi farmasi dikatakan sangat bagus karena pasien sangat puas (Ayu Rai Saputri et al., 2021)

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa pada dimensi jaminan (*Assurance*), pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan dikatakan sangat puas. Nilai kepuasan 91,9% menandakan pasien sangat puas terhadap jaminan pengobatan yang diberikan oleh tenaga farmasi. Menurut penelitian Reihana hasil yang dicapai masih tergolong baik, namun masih dapat ditingkatkan untuk memaksimalkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Persentase kepuasan dimensi jaminan sebesar 98,05%, dapat disimpulkan bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, hasil persentase ini sangat bagus dan semoga petugas farmasi dapat mempertahankannya

Berdasarkan pada tabel 5 dapat diketahui bahwa pada dimensi perhatian (*Empathy*) termasuk kedalam kategori sangat puas dengan nilai 88,8 %. Pada soal 13 dinyatakan tenaga farmasi masih dalam memberikan pelayanan agar pasien lebih

yakin jika tenaga farmasi melayani tanpa memandang status sosial. Menurut penelitian Reihana persentase kepuasan pada dimensi perhatian sebesar 97,99%. Pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi pelayanan dapat dimaksimalkan dengan memperhatikan faktor terendah yang sudah dijelaskan (Ayu Rai Saputri et al., 2021)

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa pada dimensi kehandalan (*Reliability*), masuk kedalam kategori sangat puas dengan nilai 91,7%. Namun pada soal nomor delapan belas tenaga farmasi masih perlu meningkatkan kehandalannya untuk melayani pasien agar pasien lebih yakin jika tenaga farmasi akan selalu siap dalam membantu. Menurut penelitian Reihana pada dimensi kehandalan masih tergolong baik dan patut dipertahankan, namun sebaiknya petugas meningkatkan kinerjanya pada pernyataan untuk mencapai hasil yang maksimal. Kurang optimalnya kinerja petugas dapat disebabkan banyaknya pasien yang datang ke instalasi farmasi sehingga mengakibatkan petugas kurang memberikan pelayanan yang maksimal. Namun persentase pada dimensi ini mendapatkan hasil memuaskan sebesar 98,57%, dapat disimpulkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan (Ayu Rai Saputri et al., 2021)

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa pada dimensi tampilan fisik (*Tangibles*) termasuk kedalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 86,8%. Soal nomor 21 menyatakan tenaga farmasi masih perlu meningkatkan dalam kebersihan dan kerapian ditempat tunggu agar dapat terlihat lebih rapi dan bersih. Menurut penelitian Agustien terlihat dari pernyataan pada ruang tunggu bersih, nyaman dan rapi, hal ini disebabkan pada saat peneliti melakukan observasi dipuskesmas terdapat pasien masih kurang kesadaran tentang buang sampah, kotoran sepatu atau sandal yang masih menempel dan kebersihan disekitar lingkungan puskesmas tidak terjaga sehingga mengakibatkan pelayanan kefarmasian berjalan dengan tidak baik dan kurang efektif, sehingga memerlukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan. (Septiani Agustien et al., 2022).

Berdasarkan pada tabel 8 dapat dilihat rata-rata tingkat kepuasan dari lima dimensi 90 % yang berarti pelayanan kefarmasian sangat bagus, tetapi pada dimensi tampilan fisik (*Tangibles*) merupakan dimensi yang rendah terutama pernyataan nomor dua puluh satu sehingga tenaga farmasi dapat meningkatkan kebersihan dan kerapian diruang tunggu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustien mengatakan bahwa hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran tentang buang sampah, kotoran sepatu atau sandal yang masih menempel dan kebersihan lingkungan puskesmas yang kurang terjaga sehingga mengakibatkan pelayanan kefarmasian tidak berjalan efektif dan efisien (Septiani Agustien et al., 2022)

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa: Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I sebesar 90 % (sangat puas). Tingkat kepuasan berdasarkan kelima dimensi yaitu dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki persentase 90,9%, dimensi jaminan (*assurance*) 91,9%, dimensi perhatian (*empathy*) sebesar 88,8%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 91,7% dan dimensi tampilan fisik (*tangibles*) sebesar 86,8% yaitu sangat puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karangrayung I.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 1(2), 1–9. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Ayu Rai Saputri, G., Artikel, I., & Reihana, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35311/jmpi.v7i2.85>
- Biyanda, S. Antono, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Munawir, M., Susmanto, S., Zulfan, Z., & Yanti, Y. (2019). Sistem Pelayanan Surat Administrasi Masyarakat Gampong Berbasis Webbase dengan menggunakan Framework CodeIgniter. *Jurnal Serambi Engineering*, 5(1), 799–807. <https://doi.org/10.32672/jse.v5i1.1606>
- Nurlina, Mahsyar, A., & Riskasari. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggreja Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh*, 2(3), 1117–1130.
- Nurmanina, A. (2024). Peran Ganda Ibu Rumah Tangga Dalam Mensejahterakan Keluarga Melalui UPPKA Harlen Crochet. *Pembangunan Sosial*, 2024(3), 11–23. [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- Septiani Agustien, G., Suhardiana, E., Sidik, F., Studi Farmasi, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya. *Prossiding Seminar Nasional Penelitian Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 79–85. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17439>
- Setya laksana, Y. D., Rivai, A., & Tiadeka, P. (2021). Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 10. <https://doi.org/10.30587/herclips.v3i01.3092>

