

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI  
PUSKESMAS WARUNGGUNUNG DAN PUSKESMAS BAROS TAHUN 2023**

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES  
AT WARUNGGUNUNG HEALTH CENTER AND BAROS HEALTH CENTER IN  
2023**

**Fajrin Noviyanto\***, Salwa Amanda, Abdillah Mursyid, Afifah Nur Shobah  
Program Studi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Salsabila Serang

\*Email : [fanosalam@gmail.com](mailto:fanosalam@gmail.com)  
083871758999

**Abstract**

*One of the key metrics for keeping an eye on the caliber of the given services is contentment. When the services that customers receive meet their expectations, they become satisfied. This study set out to ascertain the degree of satisfaction that general interactions that patients at Warunggunung Health Center and Baros Health Center had with pharmaceutical services, as well as BPJS patients, Lebak Regency, in 2023. The methodology employed was a cross-sectional analytical observational study. Data collection was done using a questionnaire form. Participants in the study at the Warunggunung Health Center and Baros Health Center were patients with BPJS and general patients who satisfied the requirements for inclusion and exclusion. Purposive sampling was the method of sampling. The relationship between the study's patient characteristics and satisfaction level was examined using the chi square test. 270 respondents who satisfied the inclusion criteria from the Warunggunung Health Center and 260 respondents from the Baros Health Center participated in this study. The study's findings at the Warunggunung Health Center obtained the results of BPJS patient reliability (70,18%) general (70,74%), BPJS responsiveness (70,18%) general (69,44%), BPJS assurance (71,11%) general (72,22%), BPJS empathy (72,40%) general (71,11%), BPJS tangible (70,18%) general (70,56%) at the Baros Health Center obtained the results of BPJS reliability (73,84%) general (74,23%), BPJS responsiveness (76,34%) general (76,73%), BPJS assurance (74,80%) general (75,96%), BPJS empathy (72,69%) general (72,5%), BPJS tangible (66,15%) general (66,92%). This study's findings indicate that the Warunggunung Health Center for BPJS patients has an average value (70,81%) general (70,81%) satisfied classification, while at the Baros Health Center BPJS patients have an average value (72,76%) general (73,26%) satisfied classification. The degree of satisfaction is unrelated to the attributes of age ( $p=0,996$ ), gender ( $p=0,084$ ), and education ( $p=0,140$ ). The degree of pleasure that BPJS patients and general patients have with pharmaceutical treatments at Warunggunung Health Center and Baros Health Center, Lebak Regency, is correlated with employment characteristics ( $p=0,022$ ).*

**Keywords:** BPJS, Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center, General

### Abstrak

Salah satu indikator utama pemantauan kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan, ini berasal dari fakta bahwa harapan pelanggan telah dipenuhi oleh layanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pasien BPJS dan pasien umum dengan layanan farmasi yang diberikan di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak pada tahun 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar kuesioner. Subyek penelitian ini adalah pasien BPJS dan pasien umum di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dimana penetapan sampel berdasarkan pertimbangan dari peneliti dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam sampel penelitian. Penelitian ini melibatkan 270 responden di Puskesmas Warunggunung dan 260 responden di Puskesmas Baros yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian di Puskesmas Warunggunung diperoleh hasil *reliability* pasien BPJS (70,18%) umum (70,74%), *responsiveness* BPJS (70,18%) umum (69,44%), *assurance* BPJS (71,11%) umum (72,22%), *empathy* BPJS (72,40%) umum (71,11%), *tangible* BPJS (70,18%) umum (70,56%) pada Puskesmas Baros diperoleh hasil *reliability* BPJS (73,84%) umum (74,23%), *responsiveness* BPJS (76,34%) umum (76,73%), *assurance* BPJS (74,80%) umum (75,96%), *empathy* BPJS (72,69%) umum (72,5%), *tangible* BPJS (66,15%) umum (66,92%). Dari penelitian ini dapat disimpulkan Puskesmas Warunggunung pada pasien BPJS nilai rata-rata (70,81%) umum (70,81%) sedangkan di Puskesmas Baros pasien BPJS nilai rata-rata (72,76%) umum (73,26%) klasifikasi puas. Tidak terdapat hubungan antara karakteristik usia ( $p=0,996$ ), jenis kelamin ( $p=0,084$ ) dan tingkat pendidikan ( $p=0,140$ ) dengan tingkat kepuasan. Ada hubungan karakteristik pekerjaan  $p$  value (0,022) dengan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak.

**Kata Kunci:** BPJS, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Umum

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis [1]. Semua upaya kesehatan sangatlah penting untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan baik yang dilakukan oleh masyarakat maupun pemerintah. Hal ini tidak terlepas pula dari tanggung jawab setiap orang untuk ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat [2].

Indonesia kualitas kesehatannya masih terbilang rendah. Hal tersebut berdasarkan dari hasil survei AIA (*American International Assurance*) yang menyebutkan Indonesia berada di posisi terendah dari 15 kategori sebagai negara kualitas kesehatan yang rendah di wilayah Asia Pasifik [3]. Salah satu layanan yang ditawarkan oleh puskesmas adalah pelayanan kefarmasian, yang melayani pasien secara langsung dan bertanggung jawab dengan obat-obatan yang diberikan kepada mereka. Hal ini dilakukan untuk mencapai hasil yang tepat dan meningkatkan kualitas hidup pasien [4]. Standar Pelayanan Kefarmasian berfungsi sebagai standar untuk manajemen tenaga medis dan kefarmasian. Upaya pemenuhan standar pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien saat menerima pelayanan kefarmasian [5].

Kepuasan pasien sangat penting dan berkorelasi langsung dengan berapa banyak pasien yang kembali ke Puskesmas. Fasilitas, empati, jaminan, daya tanggap dan kehandalan adalah lima komponen yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan Kesehatan [6].

Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu, ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum, menurut penelitian Yanuarti, Sebanyak 20

responden menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan, sedangkan 52,5% pasien umum menyatakan bahwa mereka puas dan 47,5% tidak puas [7]. Berdasarkan faktor tangible, kepuasan pasien BPJS berbeda dari pasien umum. Petugas kesehatan terampil, tanggap, serta berempati dalam memberikan pelayanan.

Menurut hasil wawancara awal di Puskesmas Baros, tiga dari lima pasien BPJS menyatakan ketidakpuasan mereka dengan layanan yang diberikan oleh petugas. Mereka menyatakan bahwa petugas terkadang tidak ramah, menyebabkan ketidaknyamanan bagi mereka dengan layanan yang mereka terima. Sebaliknya, peneliti menemukan bahwa pada pasien umum, ada beberapa pandangan tentang BPJS, dengan 2 dari 5 pasien mengatakan lebih.

Survei yang dilakukan di Puskesmas Warunggunung menemukan bahwa tiga pasien BPJS yang menerima layanan mengeluhkan ketidakpuasan mereka karena petugas tidak ramah saat mereka menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Akibatnya, pasien merasa tidak ingin mengikuti petunjuk yang diberikan karena mereka tidak dilayani dengan baik oleh petugas. Mereka mengklaim bahwa pasien BPJS tidak menerima layanan dan pengobatan yang sama dengan pasien umum, meskipun layanan dan pengobatan umumnya sama, namun persepsi pasien terhadap pelayanannya sedikit berbeda karena sebenarnya kebutuhan pasien BPJS adalah lebih kompleks dari pada pasien umum. Pasien umum dan pasien BPJS di Puskesmas harus sama diperlakukan, tidak ada perbedaan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Rancangan Penelitian

Mengumpulkan data menggunakan desain cross-sectional, penelitian observasional analitik ini menunjukkan hubungan antara variabel dependen (kepuasan terhadap pelayanan farmasi Puskesmas) dan

variabel independen (pasien BPJS dan pasien umum) Desain penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini memberikan kuesioner secara langsung di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros kepada pasien BPJS dan pasien umum.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak Oleh karena itu, rancangan ini dipilih serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk numerik dan statistik.

*Ethical clearance* diperoleh dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Yogyakarta dengan nomor surat 040.3FIKES/PL/IV/2023. Izin penelitian diperoleh dari Puskesmas Warunggunung No.808/1172/PKM-WRG/XII/2022 dan Puskesmas Baros No.440/005/PKM-BAROS/III/2023.

Responden diminta persetujuannya dalam penelitian ini dengan menandatangani *informed consent*, sebelumnya responden telah diberikan penjelasan tentang maksud, tujuan dan manfaat penelitian disini responden berhak untuk menolak keikutsertaan tanpa ada konsekuensi apapun dan berhak untuk keluar dari penelitian sesuai dengan keinginannya. Sebagai ucapan terima kasih karena sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran peneliti memberikan cenderamata kepada responden berupa paperbag yang berisi gantungan kunci, masker dan centong. Semua biaya yang berkaitan dengan penelitian ditanggung oleh peneliti.

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – April 2023 di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros kabupaten Lebak.

#### Populasi dan Sampel

Standar inklusi dan eksklusi terkait dengan proses pengambilan sampel.

1. Kriteria inklusi
  - a. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner
  - b. Pasien berusia di atas 17 tahun
  - c. Pasien yang telah datang lebih dari satu kali
  - d. Pasien memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik
2. Kriteria eksklusi
  - a. Pasien tidak bersedia mengisi kuesioner
  - b. Pasien di bawah usia 17 tahun
  - c. Pasien yang hanya datang sekali
  - d. Pasien yang sulit berkomunikasi

Menurut rumus slovin, jumlah sampel di setiap pusat layanan kesehatan masyarakat dapat dihitung sebagai berikut:

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

Keterangan :

Jumlah sampel n, ukuran populasi N, dan tingkat kesalahan e (0,05)

- a. Besar sampel di Puskesmas Baros

$$\begin{aligned} &= \frac{737}{1 + 737 (0,05^2)} \\ &= \frac{737}{2,8425} = 259,27 \rightarrow 260 \end{aligned}$$

- b. Besar sampel di Puskesmas Warunggunung

$$\begin{aligned} &= \frac{823}{1 + 823 (0,05^2)} \\ &= \frac{823}{3,0575} = 269,17 \rightarrow 270 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka pengambilan jumlah sampel untuk penelitian ini dibulatkan menjadi 260 sampel di Puskesmas Baros dengan

masing-masing besar sampel untuk pasien BPJS sebanyak 130 dan untuk pasien umum sebanyak 130 sampel. Sedangkan pada Puskesmas Warunggunung jumlah sampel untuk penelitian ini dibulatkan menjadi 270 dengan masing-masing besar sampel untuk pasien BPJS sebanyak 135 dan pasien umum sebanyak 135 sampel.

### Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dimana penetapan sampel berdasarkan pertimbangan dari peneliti dan pengambilan sampel berdasarkan syarat yang berhubungan dengan penelitian sehingga sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi dan yang masuk kriteria eksklusi tidak dimasukkan dalam sampel penelitian.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berbentuk pernyataan yang terdiri dari lembar penjelasan kepada subjek penelitian, lembar persetujuan responden, kuesioner data karakteristik responden dan kuesioner tingkat kepuasan. Terdapat dua puluh pernyataan dalam survei dengan lima dimensi kepuasan: kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan fasilitas masing-masing dimensi terdiri dari 4 pernyataan yaitu dengan menggunakan skala likert untuk memberikan skor terhadap jawaban kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

### Analisa Data

#### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang tersaji dalam bentuk tabel, meliputi deskripsi karakteristik pasien dan variabel penelitian. Karakteristik pasien dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah karakteristik pasien atau responden yang meliputi (jenis

kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan) [8]. sedangkan variabel terikat adalah 5 dimensi kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*).

#### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel yaitu hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan [9]. Untuk menguji hipotesa dilakukan analisa statistik dengan menggunakan uji kategori *Chi Square Test*. Interpretasi data dapat dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh. Nilai signifikansi diperoleh  $> 0,05$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa antara variabel 1 dan variabel 2 tidak memiliki hubungan yang kuat dan sebaliknya [10].

### Pengolahan Data

Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Scoring* adalah pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan dari jawaban pasien BPJS dan pasien umum yang diterima yaitu:
  - a. Sangat puas diberi skor 4
  - b. Puas diberi skor 3
  - c. Cukup puas diberi skor 2
  - d. Kurang puas diberi skor 1
2. *Tabulating* adalah pengumpulan data atas jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus [11].

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum$  skor perolehan = total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

$\sum$  skor maksimum = nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan sebagai berikut:

**Tabel 1.** *Range* skala tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Sangat puas	81-100%
2	Puas	61-80%
3	Cukup puas	41-60%
4	Kurang puas	21-40%

(Sugiyono, 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Pemeriksaan validitas kuesioner dilakukan untuk memastikan valid tidaknya untuk masing-masing variabel. Jumlah sampel yang digunakan pada uji validitas dan reliabilitas sebanyak 30 sampel di puskesmas warunggunung.

**Tabel 2.** Uji Validitas

Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	1	0,740	0,361	Valid
	2	0,822	0,361	Valid
	3	0,842	0,361	Valid
	4	0,776	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i>	5	0,765	0,361	Valid
	6	0,824	0,361	Valid
	7	0,865	0,361	Valid
	8	0,806	0,361	Valid
<i>Assurance</i>	9	0,753	0,361	Valid
	10	0,816	0,361	Valid
	11	0,828	0,361	Valid
	12	0,824	0,361	Valid
<i>Empathy</i>	13	0,717	0,361	Valid
	14	0,792	0,361	Valid
	15	0,839	0,361	Valid
	16	0,766	0,361	Valid
<i>Tangibles</i>	17	0,845	0,361	Valid
	18	0,871	0,361	Valid
	19	0,783	0,361	Valid
	20	0,793	0,361	Valid

Hasil pemeriksaan validitas dari setiap item pertanyaan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* ditunjukkan dalam Tabel 2 menunjukkan bahwa dua puluh pertanyaan adalah valid, dengan r hitung lebih besar dari r tabel (0,361).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dilakukan menggunakan program SPSS 24. Tujuan

dari metode ini adalah untuk mengetahui apakah alat ukur konsisten atau apakah pengukuran dilakukan berulang kali [12].

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0,804	> 0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	0,830	> 0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,819	> 0,60	Reliabel
<i>Empathy</i> (perhatian)	0,782	> 0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	0,841	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan lima dimensi (dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 untuk setiap dimensi), dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut dapat diandalkan dan valid (Tabel 3). Menurut penelitian Anggraini, Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6, kuesioner tersebut dianggap koheren [12].

### Karakteristik Pasien

Tabel 4 menunjukkan karakteristik pasien, di mana pasien di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

**Tabel 4.** Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	Puskesmas Warunggunung				Puskesmas Baros			
	BPJS		Umum		BPJS		Umum	
	N	%	n	%	n	%	n	%
<b>Usia</b>								
17-25	46	34,07	40	29,63	39	30,00	26	20,00
26-35	48	35,56	59	43,70	49	37,69	64	49,23
36-45	28	20,74	25	18,52	30	23,08	34	26,15
46-55	13	9,63	11	8,15	12	9,23	6	4,62
<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>								
Laki-laki	44	32,59	38	28,15	28	21,54	51	39,23
Perempuan	91	67,41	97	71,85	102	78,46	79	60,77
<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>								
SD/Sederajat	41	30,37	26	19,26	26	20,00	20	15,38
SMP/Sederajat	39	28,89	38	28,15	36	27,69	37	28,46
SMA/Sederajat	53	39,26	67	49,63	65	50,00	72	55,38
Akademi/D3	1	0,74	3	2,22	2	1,54	0	0,00
S1-S3	1	0,74	1	0,74	1	0,77	1	0,77
<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>								
Petani	33	24,44	23	17,04	18	13,85	33	25,38
Pedagang	11	8,15	23	17,04	11	8,46	12	9,23
IRT	82	60,74	72	53,33	95	73,08	72	55,38
Wiraswasta	7	5,19	13	9,63	3	2,31	12	9,23
PNS	2	1,48	4	2,96	3	2,31	1	0,77
<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

**Tingkat Kepuasan**

Persepsi kualitas layanan yang didasarkan pada lima hal yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan fasilitas adalah faktor penentu kepuasan pasien.

1. Tingkat kepuasan pasien dengan mempertimbangkan dimensi kehandalan (Reliability). Kemampuan petugas memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya disebut kehandalan. Kinerja karyawan farmasi harus sesuai dengan harapan pasien (Tabel 5).

**Tabel 5.** Tingkat kepuasan pasien rata-rata di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros terhadap faktor kehandalan

No	Pertanyaan	Puskesmas	Pasien BPJS				Pasien Umum			
			SP	SM	%	Klasifikasi	SP	SM	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat	W	379	540	70,18	Puas	382	540	70,74	Puas
		B	369	520	70,96	Puas	364	520	70	Puas
2	Petugas farmasi menjelaskan terkait efek samping obat	W	358	540	66,29	Puas	360	540	66,67	Puas
		B	365	520	70,19	Puas	366	520	70,38	Puas
3	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami	W	376	540	69,62	Puas	375	540	69,45	Puas
		B	384	520	73,84	Puas	386	520	74,23	Puas
4	Jam buka pelayanan farmasi dilaksanakan sesuai jadwal	W	377	540	69,81	Puas	375	540	69,45	Puas
		B	357	520	68,65	Puas	355	520	68,26	Puas
Total		W	1490	2160	68,98	Puas	1492	2160	69,07	Puas
		B	1475	2080	70,91	Puas	1471	2080	70,72	Puas

Keterangan :

- W (Puskesmas Warunggunung)
- B (Puskesmas Baros)
- SP (Skor Perolehan)
- SM (Skor Maksimum)

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness) Menurut Effendi dan Junita, Ketika petugas memberikan informasi yang jelas kepada pasien, mereka dapat membantu mereka dan memberikan layanan yang tepat waktu. Ini dikenal sebagai tanggapan. Faktor perkembangan memengaruhi hal ini. Kemampuan untuk menyediakan layanan dengan cepat adalah contoh dari aspek ketanggapan (Tabel 6) [6].

**Tabel 6.** Rata-rata tingkat kepuasan di puskesmas warunggunung dan puskesmas baros terhadap dimensi ketanggapan

No	Pertanyaan	Puskesmas	Pasien BPJS				Pasien Umum			
			SP	SM	%	Klasifikasi	SP	SM	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi segera menyiapkan obat ketika menerima resp	W	368	540	68,14	Puas	370	540	68,51	Puas
		B	370	520	71,15	Puas	377	520	72,5	Puas
2	Petugas farmasi bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	W	363	540	67,22	Puas	359	540	66,48	Puas
		B	359	520	69,03	Puas	359	520	69,03	Puas
3	Petugas farmasi melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait obat	W	377	540	69,81	Puas	364	540	67,40	Puas
		B	382	520	73,46	Puas	377	520	72,5	Puas
4	Petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat	W	379	540	70,18	Puas	375	540	69,44	Puas
		B	397	520	76,34	Puas	399	520	76,73	Puas
Total		W	1487	2160	68,84	Puas	1468	2160	67,96	Puas
		B	1508	2080	72,5	Puas	1512	2080	72,69	Puas

3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) Kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan kebenaran tentang tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan farmasi Puskesmas salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien adalah kemampuan untuk menunjukkan kepada pasien bahwa layanan yang mereka terima benar dan dapat diandalkan di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak (Tabel 7).

**Tabel 7.** Tingkat kepuasan pasien rata-rata di Puskesmas Baros dan Warunggunung terhadap dimensi jaminan

No	Pertanyaan	Puskesmas	Pasien BPJS				Pasien Umum			
			SP	SM	%	Klasifikasi	SP	SM	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi menanyakan identitas dan alamat pasien saat menyerahkan obat	W	381	540	70,56	Puas	382	540	70,74	Puas
		B	380	520	73,07	Puas	377	520	72,5	Puas
2	Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar dan tepat	W	383	540	70,92	Puas	387	540	71,67	Puas
		B	363	520	69,80	Puas	372	520	71,53	Puas
3	Petugas farmasi menuliskan etiket (cara penggunaan obat) dengan jelas	W	331	540	61,29	Puas	331	540	61,29	Puas
		B	362	520	69,61	Puas	361	520	69,42	Puas
4	Petugas farmasi memberikan obat dalam kemasan yang baik	W	384	540	71,11	Puas	390	540	72,22	Puas
		B	389	520	74,80	Puas	395	520	75,96	Puas
Total		W	1479	2160	68,47	Puas	1490	2160	68,98	Puas
		B	1493	2080	71,77	Puas	1505	2080	72,35	Puas

4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi perhatian (*empathy*)  
Dimensi ini merupakan kemampuan untuk membangun hubungan, peduli dan memahami kebutuhan pelanggan. Penyedia layanan harus memahami dan mengenal pasien, memenuhi kebutuhan khusus pasien (Tabel 8) [13].

**Tabel 8.** Tingkat Kepuasan Pasien Rata-Rata di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros

No	Pertanyaan	Puskesmas	Pasien BPJS				Pasien Umum			
			SP	SM	%	Klasifikasi	SP	SM	%	Klasifikasi
1	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani	W	364	540	67,40	Puas	354	540	65,56	Puas
		B	378	520	72,69	Puas	377	520	72,5	Puas
2	Petugas farmasi memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	W	358	540	66,29	Puas	350	540	64,81	Puas
		B	370	520	71,15	Puas	369	520	70,96	Puas
3	Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	W	360	540	66,67	Puas	356	540	65,92	Puas
		B	356	520	68,46	Puas	353	520	67,88	Puas
4	Petugas farmasi memberikan informasi obat	W	391	540	72,4	Puas	384	540	71,11	Puas
		B	369	520	69,23	Puas	358	520	68,84	Puas
Total		W	1473	2160	68,19	Puas	1444	2160	66,85	Puas
		B	1464	2080	70,38	Puas	1457	2080	70,04	Puas

5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Fasilitas (*tangible*)

**Tabel 9.** Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi fasilitas

No	Pertanyaan	Puskesmas	Pasien BPJS				Pasien Umum			
			SP	SM	%	Klasifikasi	SP	SM	%	Klasifikasi
1	Ruang tunggu kefarmasian bersih dan nyaman	W	379	540	70,18	Puas	381	540	70,56	Puas
		B	344	520	66,15	Puas	348	520	66,92	Puas
2	Tersedianya tempat pembuangan sampah di Puskesmas	W	372	540	68,89	Puas	370	540	68,51	Puas
		B	309	520	59,42	Cukup Puas	302	520	58,07	Cukup Puas
3	Tersedianya fasilitas pendukung (kartu antrian dan pengeras suara)	W	356	540	65,92	Puas	361	540	66,85	Puas
		B	286	520	55	Cukup Puas	295	520	56,73	Cukup Puas
4	Penampilan petugas farmasi menggunakan tanda pengenal ( <i>id card</i> atau jas)	W	374	540	69,25	Puas	365	540	67,59	Puas
		B	336	520	64,61	Puas	343	520	65,96	Puas
Total		W	1481	2160	68,56	Puas	1477	2160	68,37	Puas
		B	1275	2080	61,29	Puas	1288	2080	61,92	Puas

**Tabel 10.** Tingkat kepuasan pasien rata-rata berdasarkan lima dimensi pelayanan kefarmasian di puskesmas Warunggunung dan Baros

Dimensi	Skor Persentase (%)				Klasifikasi
	Puskesmas Warunggunung		Puskesmas Baros		
	BPJS	Umum	BPJS	Umum	
Kehandalan	70,18	70,74	73,84	74,23	Puas
Ketanggapan	70,18	69,44	76,34	76,73	Puas
Jaminan	71,11	72,22	74,80	75,96	Puas
Perhatian	72,40	71,11	72,69	72,5	Puas
Fasilitas	70,18	70,56	66,15	66,92	Puas
Jumlah	354,05	354,07	363,82	366,34	
Rata-rata	70,81	70,81	72,76	73,26	Puas

Pasien BPJS dan pasien umum menggunakan lima faktor untuk menilai pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros: kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan fasilitas. Nilai rata-rata masing-masing ditampilkan dalam Tabel 4.8 faktor pada pasien BPJS adalah 70,81% dan pada pasien umum 70,81% untuk Puskesmas Warunggunung. Nilai Persentase tertinggi pada dimensi kehandalan (*reliability*), karena petugas farmasi memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, terpercaya dan memuaskan sehingga banyak pasien yang merasa puas pada dimensi ini. Persentase terendah terdapat pada aspek empati (perhatian), karena aspek empatik merupakan aspek kualitas pelayanan berupa kepedulian yang tulus dari pemberi pelayanan kepada konsumen individu (Tabel 9).

Beberapa pasien berpendapat terkadang petugas farmasi tidak memberikan perhatian yang sungguh-sungguh. Sedangkan di Puskesmas Baros nilai rata-rata pada pasien BPJS 72,76% dan pada pasien umum 73,26%. Persentase tertinggi, yaitu dimensi ketanggapan, menunjukkan bahwa banyak pasien merasa puas dengan sikap staf apotek untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang tepat waktu dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas. Persentase terendah ialah pada dimensi *tangibles* (fasilitas), karena pasien dapat melihat dan merasakan sarana atau

fasilitas, termasuk gedung, perlengkapan, seragam, dan sarana komunikasi (Tabel 10).

### Hasil Uji karakteristik dengan Tingkat Kepuasan

Pada penelitian ini dilakukan uji karakteristik pasien yang dilakukan dengan analisis *Chi Square Test* (Tabel 11). Uji *Chi Square Test* digunakan untuk mencari hubungan dan menguji perbandingan karakteristik pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak.

**Tabel 11.** Uji Chi Square

Karakteristik Pasien	Metode Uji Statistik	P Value
Usia	<i>Chi-square tests</i>	0,996
Jenis Kelamin	<i>Chi-square tests</i>	0,084
Pendidikan	<i>Chi-square tests</i>	0,140
Pekerjaan	<i>Chi-square tests</i>	0,022

Berdasarkan tabel tersebut tidak terdapat hubungan antara karakteristik usia p value (0,996) jenis kelamin p value (0,084) dan pendidikan p value (0,140) dengan tingkat kepuasan. Terdapat hubungan antara karakteristik pekerjaan p value (0,022) dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak (Tabel 11).

### KESIMPULAN

Pelayanan Farmasi Puskesmas Warunggunung melaporkan bahwa pasien BPJS dan pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang sama dengan persentase pasien BPJS rata-rata 70,81% dan pasien umum rata-rata 70,81% kategori puas.

Pasien umum dan BPJS di Puskesmas Baros semuanya puas dengan layanan farmasi, dengan persentase rata-rata pasien BPJS 72,76% dan pasien umum 73,26%.

Tidak terdapat hubungan antara karakteristik usia p value (0,996) jenis kelamin p value (0,084) dan pendidikan p

value (0,140) dengan tingkat kepuasan. Terdapat hubungan antara karakteristik pekerjaan p value (0,022) dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros Kabupaten Lebak.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Julismin, Hidayat N. Gambaran Pelayanan Dan Perilaku Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Geografi*. 2013;5(1):123–34.
- [2] Komalasari V. Tanggung Jawab Apoteker Dalam Pelayanan Obat Dengan Resep Dokter. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*. 2020 May 29;1(2):226–45.
- [3] Massie A, Lolo WA, Jayanto I. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Langowan. *Pharmacoon*. 2020;9(4):601–12.
- [4] Anggraeni R. Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*. 2018;4(1):46–51.
- [5]. Ofa SO, Kanter jaber, Tampa'i R, Tulandi S. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*. 2020;3(1):86–91.
- [6] Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 2020;3(2):82–8.
- [7] Yanuarti R, Febriawati H, Angraini W, Pratiwi BA, Wati N. Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan

- Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*. 2021 Dec 23;3(2):49–59.
- [8] Mardijanto S, Astutik EE, Budiman MEA. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *JRMB*. 2020;15(2):73–84.
- [9] Ningrum AS. Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*. 2015;2(2):1–13.
- [10] Eninurkhatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33–42.
- [11] Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2017;2(1):140–7.
- [12] Anggraini FDP, Aprianti A, Setyawati VAV, Hartanto AA. Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*. 2022 May 26;6(4):6491–504.
- [13] Musdalipah, Saehu MS, Asmiati. Analisis Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tosiba Kabupaten Kolaka. *Warta Farmasi*. 2017;6(2):23–31.