

Description Of Satisfaction Level Of Out Patients With Pharmaceutical Services At *Mirit* Public Health Center, Kebumen Regency

Tentrem Sukanisih¹✉, Eka Wuri Handayani², Chondrosuro Miyarso³

¹ Mahasiswa Prodi S1 Farmasi Program Sarjana, Universitas Muhammadiyah Gombong

² Dosen Prodi Farmasi Program Sarjana, Universitas Muhammadiyah Gombong

³ Dosen Prodi Farmasi Program Sarjana, Universitas Muhammadiyah Gombong

✉ Tenremsukanisih99@gmail.com

Abstract

quality pharmaceutical service are health service that can satisfy every service user in accordance with the level of patient satisfaction, and their implementation is in accordance with service standards that have been set according to the regulation of the minister of health No. 72 of 2016 with indicators of the quality of pharmaceutical services measured from the average storage time of drugs, the average time of delivery, the percentage of the number of drugs that are delivered according to the prescription, the percentage of the number of types of drugs that are delivered according to the prescription, the percentage of prescription replacement, the percentage of complete labels and labels, and percentage of patient knowledge. of the study to describe the satisfaction level of out patients with pharmaceutical services at mirit public health center Kebumen Regency. used is descriptive research by looking at the description of the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at mirit public health center kebumen regency and data collection tool used is a questionnaire with purposive sampling using 108 respondent with inclusion and exclusion criteria. of this study is the level of patient satisfaction on the dimension of reliability 81,88% (very satisfied), dimension of responsiveness 82,07% (very satisfied), dimension of empathy 79,55% (satisfied), dimension of assurance 80,41% (satisfied), dimension of tangible 76,85 (satisfied) and average percentage of all dimensions is 80,15%. of this study is that the average percentage of outpatient satisfaction levels at mirit public health center kebumen regency as a whole is 81 with the category of satisfied classification.

Keywords: Public health center, Pharmaceutical services, Purposive sampling

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen

Abstrak

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan menteri kesehatan no.74 tahun 2016 dengan Indikator mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur dari rata-rata waktu penyimpanan obat, rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase etiket dan label yang lengkap, dan persentase pengetahuan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit kabupaten kebumen. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit kabupaten kebumen dan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden 108 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada dimensi



kehandalan 81,88% (sangat puas), dimensi daya tanggap 82,07% (sangat puas), dimensi empati 79,55% (puas), dimensi jaminan 80,41% (puas), dimensi bukti nyata 76,85 (puas) dan rata-rata persentase dari semua dimensi yaitu 80,15%. Kesimpulan penelitian ini yaitu hasil rata-rata persentase gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mirit kabupaten kebumen secara keseluruhan adalah 80,15% dengan kategori klasifikasi puas.

Kata kunci: kepuasan pasiens, pelayanan kefarmasian, purposive sampling

1. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan menurut peraturan menteri kesehatan no.74 tahun 2016, pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan untuk mencegah terjadinya masalah terkait Obat atau mencegah terjadinya kesalahan pengobatan atau kesalahan pengobatan/medikasi (*medication error*), yang bertujuan untuk keselamatan pasien (*patient safety*). Indikator mutu pelayanan kefarmasian dapat diukur dari rata-rata waktu penyimpanan obat, rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase etiket dan label yang lengkap, dan persentase pengetahuan pasien. Indikator lain untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian yaitu dengan cara monitoring dan evaluasi [1].

Monitoring dan evaluasi yang dilakukan agar dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai standar dan meningkatkan kualitas pelayanan jika capaian sudah memuaskan. Monitoring merupakan kegiatan pemantauan selama proses berlangsung untuk memastikan bahwa aktivitas berlangsung sesuai dengan yang direncanakan yaitu dengan monitoring pelayanan resep, monitoring penggunaan Obat, monitoring kinerja tenaga kefarmasian. Untuk evaluasi yaitu dengan cara survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian [2]. Di puskesmas dibutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh keramahan petugas farmasi dan kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana instalasi farmasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Jika pelayanan kesehatan yang diterima melebihi harapan maka pasien akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali [3].

Menurut penelitian yang dilakukan Biyanda (2017), tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas Bergas Kabupaten Semarang dengan responden sebanyak 100 menyatakan bahwa hasil pengukuran persentase tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah 81,94%, dimensi *reliability* (kehandalan) adalah 79,36%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah 77,00%, dimensi *assurance* (jaminan) adalah 79,44% dan dimensi *emphaty* (empati) adalah 80,88. hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan tersebut pada dimensi *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) kurang baik dan perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya serta dapat disesuaikan dengan standar pelayanan di puskesmas untuk meningkatkan mutu kepuasan pasien[4]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Prabandari (2020), menyatakan bahwa didapatkan hasil pada pernyataan “Pelayanan resep sulit dan berbelit-belit” pada dimensi kehandalan memiliki skor kepuasan terendah dengan persentase 49,6%, karena di Puskesmas Tuntang pelayanan di Instalasi Farmasi seringkali ramai dan membuat pasien

banyak mengantri, waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat sesuai standar yaitu 15 menit dan Pernyataan “Petugas tidak bersikap sopan, ramah dan jujur terhadap pasien” pada dimensi empati memiliki skor nilai indeks terendah dengan persentase 43,2%, kemudian pada pernyataan “Petugas tidak mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan” pada dimensi empati juga memiliki skor nilai index rendah dengan persentase 43,4%. Hal ini menunjukkan penelitian yang dilakukan pada dimensi kehandalan dan empati masuk dalam kategori kurang puas sehingga perlu ditingkat kualitas pelayanannya. [5]

Kepuasan pelanggan dalam pelayanan kefarmasian dapat diukur dari beberapa dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien, *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep, *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, *Empathy* (empati) adalah keramahan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya, *Tangible* (bukti nyata) adalah fasilitas atau sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapannya. Pengukuran kepuasan pasien tersebut dikenal dengan model *service quality* (SERVQUAL) [6].

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan pada penelitian ini yaitu bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen ditinjau dari lima dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan tampilan fisik

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen ditinjau dari lima dimensi dalam penilaian mutu pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan fisik), *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan).

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen pada bulan Mei sampai dengan Juni 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen. Sampel pada penelitian ini dengan cara *Purposive sampling* yaitu dengan menentukan sampel berdasarkan ciri-ciri khusus yang masuk kedalam kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga didapatkan responden sebanyak 108 responden.

Parameter penelitian yaitu mengukur tingkat kepuasan pada lima dimensi yaitu *Responsiveness*, *Emphaty*, *Reability*, *Assurance*, dan *Tangibles*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner dengan 23 pertanyaan tertulis. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara Univariat. Analisis univariat Data yang dihasilkan berupa presentase dari setiap variabel. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner, hasil yang didapatkan dari kuisisioner kemudian di analisis secara deskriptif yaitu berdasarkan skala *likert* dengan melakukan perhitungan skor tertinggi dan terendah terhadap indikator penilaian mutu kepuasan pasien. Penilaian yang diberikan untuk jawaban pertanyaan berdasarkan pada tingkat jawaban yang didapatkan dari responden adalah sangat puas dinilai 5, puas dinilai 4, cukup puas dinilai 3, tidak puas dinilai 2 dan sangat tidak puas dinilai 1 dan untuk hasil persentase dinilai dengan Range Kepuasan kepuasan dalam persentase % yaitu 81 – 100 % kategori sangat puas, 61 – 80 % puas, 41 – 60 % cukup puas, 21 – 40 % kurang puas, 0 – 20 % tidak puas [7].

3. Hasil dan Pembahasan

HASIL

3.1. Karakteristik Responden

Tabel 3.1 Data Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	41	38%
	Perempuan	67	62%
	Total	108	100%
2	Umur		
	<20 tahun	12	11,1%
	21-35 Tahun	17	15,7%
	35-50 Tahun	63	58,3%
	>50 Tahun	16	14,8%
	Total	108	100%
3	Pendidikan		
	Tidak sekolah	17	15,7%
	SD	35	32,4%
	SMP	40	37,0%
	SMA/SMK	13	12,0%
	Perguruan tinggi	3	2,0%
	/Akademi		
Total	108	100%	
4	Pekerjaan		
	Pelajar/ Mahasiswa	17	15,7%
	Petani	32	29,6%
	Wiraswasta	12	11,1%
	Pegawai Negeri Sipil	3	3,7%
	Ibu Rumah Tangga	34	31,5%
	Lainnya	9	8,3%
	Total	108	100%

3.2. Gambaran Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian

Tabel 3.2. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit berdasarkan dimensi kehandalan.

Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	469	540	86,85%	Sangat puas
Petugas farmasi menjelaskan terkait cara penggunaan obat yang baik dan benar	472	540	87,40%	Sangat puas
Prosedur pelayanan farmasi puskesmas mudah dan cepat	428	540	79,25%	Puas
Petugas farmasi memberikan pelayanan farmasi dengan bahas yang mudah dipahami	435	540	80,55%	Puas
Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	407	540	75,37%	Puas
Jumlah	2211	2700	81,88%	Sangat puas

Tabel 3.3. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit berdasarkan dimensi daya tanggap

Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
Petugas farmasi cepat tanggap saat ada resep yang masuk	464	540	85,92%	Sangat puas
Tersedianya obat diinstalasi farmasi	431	540	79,81%	Puas
Petugas farmasi selalu berada diinstalasi farmasi pada jam kerja	442	540	81,85%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter	437	540	80,92%	Puas
Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas	434	540	80,37%	Puas
Jumlah	2216	2700	82,07%	Sangat puas

Tabel 3.4 Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit berdasarkan dimensi empati

Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
Petugas farmasi memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhannya	427	540	79,07%	Puas
Petugas farmasi bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	433	540	80,18%	Puas
Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat	417	540	77,22%	Puas
Petugas memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa memandang status social	435	540	80,55%	Puas
Petugas farmasi memberikan informasi dan konseling obat tanpa diminta	436	540	80,74%	Puas
Jumlah	2148	2700	79,55%	Puas

Tabel 3.5 Persentasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit berdasarkan dimensi jaminan

Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
Petugas farmasi menanyakan identitas dan alamat pasien pada saat penyerahan obat	441	540	81,66%	Sangat Puas
Petugas farmasi menyiapkan obat dengan benar dan teliti sesuai resep	437	540	80,92%	Puas
Obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien	433	540	80,18%	Puas
Petugas farmasi memberikan perhatian dan saran terhadap keluhan pasien	426	540	78,88%	Puas
Jumlah	1737	2160	80,41%	Puas

Tabel 3.6 Hasil persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasi di puskesmas mirit berdasarkan dimensi bukti fisik

Indikator	Skor perolehan	Skor maksimum	%	Klasifikasi
Ruang tunggu instalasi farmasi dalam keadaan bersih dan rapih	428	540	79,25%	Puas
Tempat duduk diruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	410	540	75,92%	Puas

Tersedianya media informasi seperti brosur atau poster tentang cara penggunaan obat atau alat kesehatan	421	540	77,96%	Puas
Tersedianya fasilitas pendukung seperti (pengeras suara dan nomor antrian)	401	540	74,25%	Puas
Jumlah	1660	2160	76,85%	Puas

Tabel 3.7 Rata-rata persentase tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi

Indikator	Skor persentase %	Klasifikasi
Kehandalan	81,88%	Sangat Puas
Daya Tanggap	82,07%	Sangat Puas
Empati	79,55%	Puas
Jaminan	80,41%	Puas
Bukti nyata	76,85%	Puas
Jumlah	400,76	
Rata-rata	80,15%	Puas

Pembahasan

Karakteristik berdasarkan usia responden dengan usia 35-50 tahun adalah pasien yang paling banyak menebus obat di instalasi farmasi puskesmas mirit yaitu sebesar 63 responden (58,3%), sedangkan responden dengan usia <20 merupakan pasien paling rendah yang menebus obat yaitu sebesar 12 responden (11,1), pada saat seseorang memasuki usia dewasa cara berfikirnya dapat berpengaruh terhadap kesehatannya karena terjadinya penurunan struktur dan fungsi organ, sehingga bertambahnya usia menjadikan masyarakat lebih banyak perhatian terhadap diri sendiri untuk dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia yang masih muda [8]

Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir responden dengan tingkat pendidikan SMP (sekolah menengah pertama) lebih banyak yaitu sebesar 40 responden (37,0%) dan responden dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi/akademi paling sedikit yaitu sebesar 3 responden (2%). Pendidikan merupakan pokok yang sangat berpengaruh pada pengetahuan seseorang, peningkatan informasi yang diperoleh akan menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai sesuatu [9]. Dengan pendidikan tinggi, seseorang akan mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun dari media massa, semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pengetahuan yang akan didapat termasuk pengetahuan tentang kesehatan. Responden dengan status pekerjaan IRT lebih banyak yaitu sebesar 34 responden (31,5), sedangkan responden dengan status pekerjaan PNS paling sedikit yaitu sebesar (3,7%). Kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga karena pada jam tersebut ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu

senggang dibandingkan dengan pekerjaan lainnya, orang yang bekerja seringkali megabaikan gejala-gejala penyakit [10].

Hasil persentase gambaran tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan pada indikator pertanyaan petugas farmasi menjelaskan terkait cara penggunaan obat yang baik dan benar merupakan jawaban terbesar responden sangat puas yaitu 87,40% dan terendah sebesar 75,37% pada indikator pertanyaan penjelasan petugas farmasi tentang efek samping obat. Kurangnya informasi pasien mengenai obat yang digunakan salah satunya yaitu efek samping dari obat yang didapatkan akan menyebabkan ketidakpatuhan pasien untuk meminum obat dengan benar [11].

Hasil persentase tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan dimensi daya tanggap menunjukkan pada indikator ketanggapan petugas cepat tanggap saat ada resep masuk merupakan jawaban terbesar responden sangat puas yaitu 85,92% dan terendah sebesar 79,81% pada indikator tersedianya obat diinstalasi farmasi, ini dikarenakan terjadinya beberapa kekosongan obat pada gudang farmasi dan kurang lengkap nya ketersediaan obat di puskesmas sehingga ada beberapa pasien disarankan untuk menebus obat yang tidak ada diluar puskesmas. Faktor kepuasan tertinggi adalah ditentukan oleh kemampuan apoteker, kemampuan tersebut termasuk dalam cepat tanggapnya apoteker dalam melayani resep yang masuk [12].

Hasil persentase tertinggi tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati menunjukkan pada indikator pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi dan konseling obat tanpa diminta merupakan jawaban terbesar responden puas yaitu 80,74% dan terendah sebesar 77,22% pada indikator pertanyaan Petugas farmasi memberikan saran terkait pola hidup sehat, hal ini bisa saja dikarenakan jumlah pasien yang banyak menebus obat sedangkan tenaga kefarmasian yang berada diinstalasi farmasi hanya sedikit sehingga untuk mempersingkat waktu maka seringkali tidak memberikan saran terlalu banyak terkait pola hidup sehat. Memberikan pengetahuan yang baik dalam pelayanan sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam dalam setiap informasi yang disampaikannya sehingga menciptakan rasa kepercayaan kepada pasien [11].

Hasil persentase tertinggi tingkat kepuasan berdasarkan dimensi asuransi pada indikator pertanyaan Petugas farmasi menanyakan identitas dan alamat pasien pada saat penyerahan obat merupakan jawaban terbesar responden sangat puas yaitu 81,66% dan terendah sebesar 78,88% pada indikator pertanyaan Petugas farmasi memberikan perhatian dan saran terhadap keluhan pasien. Perlu adanya motivasi dari petugas farmasi untuk menumbuhkan rasa percaya pada pasien dan petugas farmasi dirasa dapat memberikan rasa percaya sehingga pasien bisa lekas sembuh. Motivasi dapat diberikan dalam bentuk semangat, edukasi serta perhatian ,

dimana yang diterima pasien dapat mempengaruhi pengetahuan pasien tersebut terkait penggunaan obat.

Hasil persentase tertinggi tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik pada indikator pertanyaan Ruang tunggu instalasi farmasi dalam keadaan bersih dan rapih merupakan jawaban terbesar responden sangat puas yaitu 79,25% dan terendah sebesar 74,25% pada indikator pertanyaan tersedianya fasilitas pendukung seperti (pengeras suara dan nomor antrian), hal ini disebabkan tidak tersedianya fasilitas pengeras suara diinstalasi farmasi (hanya tersedia dipendaftaran), pada saat pengambilan data pengeras suara tidak berbunyi atau sedang tidak bisa digunakan dan juga tidak tersedianya nomor antrian jika akan menebus obat. Kenyamanan lingkungan ruang tunggu pasien dan kurangnya fasilitas seperti pengeras suara sebagai informasi obat atau kesehatan menjadi keluhan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut sehingga pasien merasa tidak puas [3]

Rata-rata persentase tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, bukti nyata) dengan hasil rata-rata yang diperoleh yaitu dimensi kehandalan 81,88%, dimensi daya tanggap 82,07%, dimensi empati 79,55%, dimensi jaminan 80,41%, dimensi bukti nyata 76,85 dan rata-rata persentase dari semua dimensi yaitu 80,15% dengan kategori klasifikasi puas. Berdasarkan hasil keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan dari petugas farmasi di puskesmas mirit kabupaten kebumen tidak menghambat kemampuan petugas untuk mampu memenuhi harapan pasien yang menebus obat di instalasi farmasi sehingga responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada lima dimensi yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (emphaty), asuransi (assurance), tangible (bukti nyata) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi puskesmas mirit kabupaten kebumen, dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mirit Kabupaten Kebumen dapat ditarik kesimpulan yaitu Gambaran tingkat kepuasan pasien pada Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki hasil paling tinggi yaitu 82,07 dengan kategori Sangat Puas, sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien pada Dimensi Bukti Fisik (Tangible) memiliki hasil terendah yaitu sebesar 76,85% dengan kategori Puas. Tingkat kepuasan pasien dipuskesmas mirit berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan adalah puas yaitu 80,15% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Referensi

- [1] R. Anggraeni, "Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas kecamatan medan denai kota medan," vol. 4, no. 1, pp. 415–420, 2018.

- [2] permenkes no 74, “permenkes no 74,” 2016.
- [3] Chusna, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya,” *Borneo J. Pharmacy.*, vol. 1, 2018.
- [4] Biyanda, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG,” *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, p. 4, 2017.
- [5] septi Prabandari, “ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG,” vol. 68, no. 1, pp. 1–12, 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>.
- [6] N. Prihartini, Y. Yuniar, and A. L. Susyanty, “Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N,” vol. 10, no. 1, pp. 42–49, 2020.
- [7] H. Stevani, A. N. Putri, and S. Side, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru,” *Media Farm.*, vol. 14, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.32382/mf.v14i1.70.
- [8] Auliya, “TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM MAGELANG,” 2019.
- [9] Notoadmojo S, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. jakarta: Rhineka Cipta, 2010.
- [10] Faridawaty, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan,” *J. Dunia Farm.*, vol. 3, p. No.2, 2019.
- [11] Akbar, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar,” *Borneo J. Pharmascientech.*, vol. 02, p. 02, 2018.
- [12] L. Faridawaty, M. Ginting, and D. S. Purnomo, “TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS SENTOSA BARU KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN,” vol. 3, no. 2, pp. 52–60, 2019.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)