GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS GAMBUT

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh :

HELDA MAHLIYANI

NPM. 11023192021

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

FAKULTAS FARMASI

PROGRAM STUDI D3 FARMASI

TAHUN 2020

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS GAMBUT

Helda Mahliyani

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Jl Gubernur H. Sarkawi Handil Bakti Alalak-Batola

Indonesia

*e-mail : heldamahliyanism@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan teknik penelitian *noneksperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut menunjukkan hasil pada dimensi kehandalan sebanyak 81,24%, dimensi ketanggapan 79,00%, dimensi jaminan 81,16%, dimensi empati 83,40% dan dimensi bukti fisik 83,40%. Kemudian dari hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebesar 81,42%.

Kata kunci : Puskesmas, Kepuasan, Kefarmasian

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that can not be separated, because with satisfaction, the related parties can correct each other to the point where the services provided are getting better or worse. This is highly influenced by each officer in providing services, in other words, services that can satisfy are services that are carried out based on applicable

regulations and can understand what the community is asking for. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Public Healthy Center of Gambut. The data collected technique of this study used a non-experimental research technique with a descriptive research design using quantitative analysis, which uses in-depth data analysis in the form of numbers using questionnaires. From the results of research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Public Healthy Center of Gambut showed results on the reliability dimension of 81.24%, the responsiveness dimension 79.00%, the guarantee dimension 81.16%, the empathy dimension 83.40% and the physical evidence dimension 83 40%. Then from the results of the data it can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services at the UPT Puskesmas Gambut based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 81.42%.

Keywords: Puskesmas, Satisfaction, Pharmacy

PENDAHULUAN

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri (Kurniati, 2013).

Standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No 74 Tahun 2016 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan farmasi ini dikelola oleh instansi farmasi dibawah pimpinan seorang apoteker yang bertanggung jawab kepala Kepala Puskesmas. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologgi serta meningkatnya harapan konsumen akan pelayanan farmasi di puskesmas yang semula berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien (Permenkes, 2016).

Puskesmas Gambut adalah salah satu puskesmas yang terdapat di kabupaten Banjar dengan jumlah 49 orang ASN, 14 orang PTT dan 20 orang TKS yang terdiri dari perawat, bidan, gizi, dokter umum, dokter gigi, perawat gigi, kesling, promkes, farmasi dan petugas administrasi. Pelayanan di Puskesmas Gambut meliputi : UGD, loket pendaftaran, poli umum, poli KIA, apotek, laboratorium, ruang kesling, poli MTBS, poned/ruang persalinan, poli gigi, ruang gizi, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, imunisasi, ruang DBD, diare, TB, kusta dan ISPA.

Hasil survei awal yang peneliti lakukan pada tanggal 13 November 2019, didapatkan bahwa masih ada pasien yang kurang mengerti instruksi pemakaian obat. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi Puskesmas Gambut menyebutkan bahwa mereka merasa kurang terpenuhi harapannya terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Berdasarkan studi literatur tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Gambut Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

METODOLOGI

Metode Penelitian

1. **Jenis Penelitian**

   Penelitian ini adalah penelitian *noneksperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut.

2. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

   a. **Lokasi Penelitian**

      Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Gambut yang beralamat di Jalan Ahmad Yani KM. 14,8 Kelurahan Gambut, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

   b. **Waktu Penelitian**

      Penelitian ini di mulai pada bulan Mei Tahun 2020.

3. **Populasi dan Sampel Penelitian**

   a. **Populasi Penelitian**

      Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien maupun keluarga yang mengambil obat di UPT Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar.

b. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang melakukan kunjungan ulang yang tidak diketahui jumlah pastinya. Sampel ditentukan dengan rumus *Slovin,* yaitu sebesar 100 sampel.

4. Cara Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian :

1. Memberikan penjelasan terkait penelitian dan meminta persetujuan untuk menjadi responden (*informed consent*).
2. Melakukan wawancara terhadap responden secara langsung dengan cara peneliti yang melakukan pengisian penilaian, menggunakan instrument berupa kuesioner yang berisi 25 pertanyaan (Kuesioner terlampir).
3. Melakukan perhitungan skor untuk 5 dimensi : ketanggapan / *responsibility,* kehandalan / *reliability,* jaminan / *assurance,* empati / *emphaty* dan bukti fisik / *tangible*.
4. Data yang diiperoleh ditabulasi menggunakan tabel dan menentukan kategori kepuasan.

5. Instrument/Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner/angket yang dimodifikasi dari penelitian Halim Sibarani (2019). Dalam pengumpulan data dipergunakan daftar kuesioner yang disebar kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh hasil mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Gambut.

Analisis Data

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan di analisi menggunakan rumus persentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan(1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut : skor 5 bila jawaban “sangat puas”, skor 4 bila jawaban “puas”, skor 3 bila jawaban “cukup puas”, skor 2 bila jawaban “kurang puas” dan skor 1 bila jawaban “tidak puas”. Kriteria interpretasi skor menurut skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut : Sangat

tidak puas = angka 0-20%, Tidak puas = angka 21-40%, Kurang puas = angka 41-60%, Puas = angka 61-80%, Sangat puas = angka 81-100%.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel I. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Usia	Jumlah Responden	Persentase
Remaja	17-25 Tahun	22	22
Dewasa	26-45 Tahun	41	41
Lansia Awal	46-55 Tahun	26	26
Lansia Akhir	>55 Tahun	11	11
	Total	100	100

Tabel II. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	42	42
Perempuan	58	58
Total	100	100

Tabel III. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Tamat SD	1	1
SD	7	7
SMP	21	21
SMA	50	50
Perguruan Tinggi	21	21
Total	100	100

Tabel IV. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	11	11
Petani	8	8
Ibu Rumah Tangga	40	40
Pegawai Negeri	12	12
Pegawai Swasta	29	29
Total	100	100

Tabel V. Tanggapan Responden mengenai Dimensi Reliability

No	Uraian (Responsiveness)	Skor Jawaban					F
		TP *6	KP *7	CP *8	P *9	SP *10	
1.	Ketepatan Jadwal Pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi	0	0	18	316	75	409
2.	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi	0	4	21	308	70	403
3.	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat	0	0	24	292	95	411
4.	Respon petugas farmasi ketika Anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat	0	0	21	328	55	404
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien	0	0	21	328	55	404
	Total						2031
	Skor Rata-Rata						406,2
	Persentase Skor						81,24
	Kategori Skor						Sangat Puas

Tabel VI. Tanggapan Responden mengenai Dimensi Responsiveness

No	Uraian (Responsiveness)	Skor Jawaban					F
		TP *6	KP *7	CP *8	P *9	SP *10	
1.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien	0	0	27	320	55	402
2.	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Apotek	0	0	72	260	55	387
3.	Kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat Anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari	0	0	72	268	45	395
4.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien	0	0	63	280	45	388
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien	0	0	27	316	60	403

Total	1975
Skor Rata-Rata	395
Persentase Skor	79,00
Kategori Skor	Puas

Tabel VII. Tanggapan Responden mengenai Dimensi Assurance

No	Uraian (Assurance)	Skor Jawaban					F
		TP *11	KP *12	CP *13	P *14	SP *15	
1.	Petugas Farmasi melayani dengan sopan	0	2	15	288	110	415
2.	Petugas farmasi kembali mencocokan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	0	0	21	340	40	401
3.	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter	0	0	18	340	45	403
4.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam keadaan baik	0	0	27	292	90	409
5.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat	0	0	18	348	35	401
	Total						2029
	Skor Rata-Rata						405,8
	Persentase Skor						81,16
	Kategori Skor						Sangat Puas

Tabel VIII. Tanggapan Responden mengenai Dimensi Empathy

No	Uraian (Empathy)	Skor Jawaban					F
		TP *16	KP *17	CP *18	P *19	SP *20	
1.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta	0	0	12	252	165	429
2.	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	0	0	6	256	170	432
3.	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya	0	0	18	312	80	410
4.	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	0	0	3	360	45	408
5.	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	0	0	27	304	75	406

Total	2085
Skor Rata-Rata	417
Persentase Skor	83,4
Kategori Skor	Sangat Puas

Tabel IX. Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tangible

No	Uraian (Tangible)	Skor Jawaban					F
		TP *21	KP *22	CP *23	P *24	SP *25	
1.	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi	0	0	15	216	205	436
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	0	0	15	192	235	442
3.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis	0	0	9	192	245	446
4.	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	0	0	6	212	225	443
5.	Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misalkan keranjang resep)	0	0	12	200	230	442
	Total						2085
	Skor Rata-Rata						417
	Persentase Skor						83,4
	Kategori Skor						Sangat Puas

Tabel X. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Kategori
Kehandalan	2031	2500	81,24 %	Puas
Ketanggapan	1975	2500	79,00 %	Puas
Jaminan	2029	2500	81,16 %	Sangat Puas
Empati	2085	2500	83,40 %	Sangat Puas
Bukti Fisik	2085	2500	83,40 %	Sangat Puas
Total	10205	12500	81,64 %	Sangat Puas

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel I Karakteristik berdasarkan umur diperoleh responden dengan rentang umur 26-45 tahun yang paling banyak berkunjung ke puskesmas sebanyak 41 orang dengan persentase 41%. Hal ini dikarenakan pasien dengan

usia 26-45 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Lalu diikuti dengan umur 46-55 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, kemudian umur 17-25 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, dan terakhir umur >55 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 11%.

Berdasarkan tabel II karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak ketimbang responden jenis kelamin laki-laki. Perempuan sebanyak 58 orang dengan persentase 58% dan laki-laki sebanyak 42 orang dengan persentase 42%. Perbedaan pola pikir laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih komplek dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitria *et al*, 2013). Dalam hal ini juga sesuai dengan data demografis wilayah UPT Puskesmas Gambut yang didominasi oleh perempuan.

Berdasarkan tabel III karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh responden terbanyak yang berkunjung ke UPT Puskesmas Gambut adalah lulusan SMA dengan persentase 50% atau sebanyak 50 orang, kemudian diikuti lulusan pendidikan SMP dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 21 orang dengan persentase masing sebesar 21%, lulusan pendidikan SD sebanyak 7 orang dengan persentase 7% dan terakhir tidak tamat SD 1 orang dengan persentase 1%.

Berdasarkan tabel IV karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, yang lebih banyak berkunjung ke UPT Puskesmas gambut adalah ibu rumah tangga sebanyak 40 orang dengan persentase 40%, kemudian pegawai swasta sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, hal tersebut dikarenakan banyaknya perusahaan dan pergudangan yang ada diwilayah kerja puskesmas gambut. Kemudian 12 orang berprofesi sebagai pegawai negeri dengan persentase 12%, lalu 11 orang sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 11% dan terakhir 8 orang petani dengan persentase 8%.

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) pada Tabel V diketahui bahwa mayoritas responden masing-masing sebanyak 82 orang menyatakan puas terkait respon petugas farmasi ketika pasien menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat dan kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien, dengan skor 328. Dan 2 orang

pasien (skor 4) menyatakan kurang puas dengan penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi, hal ini bisa saja terjadi karena banyaknya pasien yang menyerahkan resep obat sehingga petugas farmasi memiliki keterbatasan waktu untuk menjelaskan informasi obat dengan selengkapnya, terutama pada hari selasa dan kamis. Karena pada hari itu petugas farmasi tidak hanya melayani resep dari poli umum tetapi juga dari poli KIA dan Imunisasi, yang mana hari selasa dan kamis adalah jadwal untuk pelayanan ibu hamil di poli KIA dan jadwal imunisasi di Poli Imunisai. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) secara umum masuk dalam kategori Sangat Puas dengan skor rata-rata 81,24% karena masuk dalam interval 61-80 %. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono, dkk (2014) menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemapuan petugas untuk memberikan informasi yang sesuai, maka konsumen akan merasa puas. Banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas farmasi di Apotek UPT Puskesmas Gambut terampil dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan hasil data pada tabel VI tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 80 orang atau dengan persentase 80% (skor 320) menyatakan puas dengan ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Sedangkan untuk ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia diapotek dan kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari masing-masing dengan persentase 24% atau 24 orang (skor 72) menyatakan cukup puas. Setiap pasien yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Gambut tidak di pungut biaya. Hal tersebut karena obat-obatan dan alkes yang ada diapotek Puskesmas Gambut adalah kiriman dari gudang Farmasi Kabupaten Banjar yang dibiayai oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar. Tetapi tidak semua obat dan alkes tersedia lengkap. Kadang-kadang dalam satu bulan ada 4-5 jenis obat-obatan atau alkes yang kosong/tidak tersedia. Untuk mempermudah konsultasi dengan dokter disediakan *white board* di poli umum untuk menulis obat-obatan yang kosong/tidak tersedia di Apotek Puskesmas Gambut. Hal tersebut dilakukan untuk mempersingkat waktu dalam pelayanan. Tetapi selalu ada kendala terkait informasi obat-obatan yang kosong, kadang dokter tidak melihat atau tidak memperhatikan daftar obat-

obatan kosong/tidak tersedia yang sudah dituliskan oleh petugas farmasi di *white board* tersebut. Sehingga ada saja 2-3 resep yang masih menuliskan nama obat-obatan yang kosong di resep pasien. Secara umum dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) masuk dalam kategori Puas dengan skor rata-rata 79,00% karena masuk dalam interval 61-80 %.

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) pada tabel VII didapat hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 87 orang atau dengan persentase 87% (skor 348) merasa Puas dengan kemampuan petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat. Hal tersebut sesuai dengan Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotek bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat rasional dalam rangka keselamatan pasien (*Patien Safety*). Petugas farmasi dapat menambah ilmu pengetahuan tentang obat tidak hanya lewat buku tetapi juga bisa didapatkan melalui media sosial dan mengikuti seminar serta workshop yang sering diadakan oleh organisasi profesi. Sebanyak 22 orang dengan persentase 22% (skor 110) merasa sangat puas saat Petugas Farmasi melayani dengan sopan. Dan dimensi *Assurance* (Jaminan) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan rata-rata skor 81,16% masuk dalam interval 81-100%.

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Empathy* (Empati) pada tabel VIII didapat hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 90 orang dengan persentase 90% (skor 360) menyatakan puas dan sebanyak 9 orang dengan persentase 9% (skor 45) menyatakan sangat puas dengan Petugas farmasi yang bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien. Disediakannya tempat/wadah untuk meletakkan resep juga berpengaruh pada poin ini. Pasien akan meletakkan resepnya pada wadah yang telah disediakan dan urutan resep yang diserahkan pasien menentukan urutan resep yang akan dilayani. Sebanyak 34 orang dengan persentase 34% (skor 170) menyatakan sangat puas dengan sikap petugas farmasi yang sabar dan ramah dalam melayani pasien. Sudah seharusnya sebagai seorang tenaga kesehatan kita tidak memandang pasien dari status sosial, selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan peduli dengan keadaan pasien. Jika keadaan pasien tidak memungkinkan (tua renta, memakai kursi roda, luka di kaki dan lain-lain) untuk mengambil obat ke tempat penyerahan obat maka petugas farmasi bisa menyerahkan obat langsung ke pasien

disertai dengan penjelasan informasi obat, baik cara pakai, cara menyimpan maupun hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan obat lainnya dan makanan yang dilarang dikonsumsi oleh pasien. Dimensi *Empathy* (Empati) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan rata-rata skor 83,40% masuk dalam interval 81-100%.

Berdasarkan tabel X menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik) adalah 81,64 % dengan kategori sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden tentang "Gambaran kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Gambut" dapat disimpulkan bahwa rata-rata persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi pelayanan kefarmasian adalah sebesar 81,64% yang dapat dikategorikan sangat puas karena masuk dalam interval 81-100%.

DAFTAR PUSTAKA

Fitria, N, Sriati, A, Hermaty, T. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta : Salemba Medika.

Kurniati. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo.* Skripsi Terbitkan. Makasar. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin.

Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Permenkes, (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Sibarani, Halim. (2019). *Gambara Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan.* Medan. Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta. CV

Tjiptono, Fandi dan Chandra Gregourius. (2014). *Service, Quality and Satisfactions*. Yogyakarta : Andi.