

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DUKUHWARU

Wisudaningsih Catur Budi*¹, Prabandari Sari², Santoso
Joko³

Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama Tegal
Jl. Mataram No. 09 Tegal
Telp. (0283) 352000
e-mail: *caturbudibudi95@gmail.com.

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu Puskesmas ingin tetap hidup dan berkembang. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan.

Penelitian ini berbentuk deskriptif kuantitatif dengan 100 pasien sebagai responden yang diperoleh menggunakan teknik purposive sampling, sampel yang terlibat ditentukan berdasarkan kriteria inklusi yaitu usia, latar belakang pendidikan, pekerjaan dan kunjungan. Angket berisikan 17 pertanyaan diberikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atau responden terhadap pelayanan kefarmasian yang dibedakan menggunakan 4 skala likert yaitu puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1). Seluruh data di ambil menggunakan analisis univariat.

Hasil analisis terhadap 5 dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi kehandalan 3,94 (puas), daya tanggap 3,97 (puas), jaminan 4,00 (puas), empati 3,92 (puas) dan bukti fisik 3,94 (puas). Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut.

Kata kunci - Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

Ucapan terima kasih :

1. Bapak Nizar
Suhendra,
S.E.,MPP selaku
Direktur
Politeknik
Harapan
Bersama.
2. Ibu apt. Sari
Prabandari,
S.Farm, MM
selaku Kepala
Program Studi
Diploma III
Farmasi
Politeknik
Harapan

Abstract

Patient satisfaction in health services is a great demand, and that should not be ignored. New patients will be satisfied when the performance of the service obtained meets their expectation or vice versa. The opposite can also be happened to those when the services do not meet their expectation. The study aimed to find out patient satisfaction towards pharmaceutical services at one community Health center (Puskesmas) in Tegal.

Descriptive quantitative method was employed with 100 patients as respondent taken by using purposive sampling technique. The sampel involved in certain criteria age, educational background accupation. A total of 17 questions were given to the respondents to measure satisfaction level in four likert scales. Satisfied (4), moderately satisfied (3), slightly satisfied (2) and dissatisfied (1). All data were processed using univariate analysis.

Finding of the analysis on five dimensions of satisfaction level revealed that respondents were satisfied toward reliability dimension (3,94). Responsiveness (3,97), Assurance (4,00), emphaty (3,92) and Tangible (3,94). Accordingly, this can be concluded that all the respondent felt satisfied toward

- Bersama. the services.
3. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, M.M. selaku pembimbing I
 4. Bapak Joko Santoso, M.Farm. selaku pembimbing II
 5. Teristimewa ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga tercinta Ibu, Bapak dan kakak-kakakku yang tiada hentihentinya memberikan dorongan, dukungan dan doa yang terbaik
 6. Terimakasih untuk Choerunnisa, Yustina, Aulia yang selalu membantu dan memberi support untuk terus berjuang

Keyword – Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komonditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotik, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Ihsan dkk, 2014)

Di Indonesia berdasarkan penelitian Indonesian *Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer (IPHSI-PSB)* oleh Bakti et al (2016) bahwa indeks kepuasan keseluruhan pasien (PSI) adalah 55,98%, dan ini menyiratkan bahwa lembaga layanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan kinerjanya kurang memuaskan. Sementara itu indeks dari kualitas pelayanan kesehatan berkisar sekitar 58,71% dan ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah dari 4 pasien kurang senang dengan pelayanan ada. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas di Blitar oleh Herni, Adi dan Eka (2013) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 25 orang responden terdapat 15 orang menyatakan tidak puas atau sekitar 60%, mereka berkesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Puskesmas Dukuhwaru merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di kecamatan Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Wilayah Kecamatan Dukuhwaru mencakup 10 Desa, meliputi jumlah desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sebanyak 10 desa binaan yaitu, Desa Slarang Lor, Salapura, Bulakpacing, Blubuk, Gumayun, Kabunan, Pedagangan, Kalisoka, Sindang dan Dukuhwaru. Semua desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sudah dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai. Pelayanan kefarmasian di puskesmas Dukuhwaru merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan

kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible* (Yuniar, 2016) Alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Dukuhwaru karena puskesmas Dukuhwaru layak dijadikan tempat penelitian, dengan kondisi tempat yang strategis dan satu satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Dukuhwaru. Puskesmas Dukuhwaru terbilang Puskesmas yang ramai dengan pengunjung. Melihat fenomena di atas, sangat menarik untuk dilakukan penelitian di puskesmas Dukuhwaru dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru"

B. Metode

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang di teliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum

(Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggambarkan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru

Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan populasi sebanyak 2.000 Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Purposive sampling, sejumlah 100 responden dengan karakteristik Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Kunjungan.

C. Hasil dan Pembahasan

No	Demografi Responden Berdasarkan Umur	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	18 – 30 Tahun	40	40%
2	31 – 40 Tahun	20	20%
3	41 – 50 Tahun	21	21%
4	51 – 60 Tahun	19	19%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berusia antara 18-30 tahun sebanyak 40 orang (40%), berusia antara 30-40 tahun sebanyak 20 orang (20%), berusia 41-50 tahun sebanyak 21 orang (21%), dan berusia 51-60 tahun sebanyak 19 orang (19%). Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas responden paling banyak berumur 18-30 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah berumur 18-30 tahun dengan jumlah sebanyak 40 orang dan 41-50 tahun sebanyak 21 orang dikarenakan pada usia tersebut diharapkan mampu memberikan jawaban yang jelas serta memiliki kemampuan, pemahaman yang cukup tinggi dalam memberikan tanggapan.

No	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki – laki	22	22%
2	Perempuan	78	78%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 22 orang (22%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (78%). Peneliti menemukan angka kesakitan dikalangan perempuan *relative* tinggi dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan mudah mengalami ketegangan dan stres emosional yang menyebabkan terjadinya peningkatan tuntutan atas kualitas jasa pelayanan dibandingkan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan keadaan emosionalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut dikarenakan pada saat penelitian bertepatan dengan jadwal pemeriksaan ibu hamil. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyono (2016) di Stikes Kusuma Husada Surakarta bahwa responden yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Klaten menunjukkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 57% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43%. Hal tersebut sesuai dengan data demografi di wilayah Kecamatan Delanggu (diambil dari data profil Puskesmas Delanggu, 2015) dengan proporsi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Yaitu perempuan berjumlah 23.258 jiwa dan laki-laki berjumlah 22.560 jiwa.

No	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak tamat sekolah	-	-
2	Tamat SD	8	8%
3	Tamat SMP	45	45%
4	Tamat SMA/SMK	40	40%
5	Tamat Diploma	4	4%
6	Tamat S1/S2/S3	3	3%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan responden tamat SD sebanyak 8 orang (8%), tamat SMP sebanyak 45 orang (45%), tamat SMA atau SMK sebanyak 40 orang (40%), tamat Diploma sebanyak 4 orang (4%), tamat S1 atau S2 sebanyak 3 orang (3%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah pendidikan SMP sebanyak 45 orang (45%). Sedangkan pendidikan yang paling sedikit adalah S1 atau S2 atau S3 sebanyak 3 orang (3%). Hal ini menunjukkan semakin tinggi pendidikan maka tingkat kepuasan semakin tinggi.

No	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah	Presentase %
1	Ibu Rumah Tangga	60	60%
2	Pegawai Swasta	10	10%
3	PNS/ABRI/Pensiunan	2	2%
4	Wiraswasta	26	26%
5	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
6	Lain-lain	-	-
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga atau tidak bekerja sebanyak 60 orang (60%), pegawai swasta sebanyak 10 orang (10%), dengan pekerjaan PNS atau ABRI atau Pensiunan sebanyak 2 orang (2%), wiraswasta sebanyak 26 orang (26%), dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 2 orang (2%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah sebagai ibu rumah tangga, selain itu juga ada jenis pekerjaan seperti pegawai swasta, PNS/ABRI/Pensiunan, wiraswasta, pelajar/mahasiswa.

No	Demografi Responden Berdasarkan Kunjungan	Jumlah	Presentase (%)
1	2-5 kali	62	62%
2	>5 kali	38	38%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan kunjungan menunjukkan responden dengan kunjungan 2-5 kali sebanyak 62 orang (62%), dan kunjungan >5 kali sebanyak 38 orang (38%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru adalah pasien yang sudah melakukan pelayanan kefarmasian minimal dua kali sesuai dengan kriteria inklusi responden sehingga dapat memberikan penilaian.

Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Lima Dimensi

1. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Kecepatan pelayanan obat	3,92	Puas
2	Obat tersedia dengan lengkap	3,95	Puas
3	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	3,88	Puas
4	Petugas selalu siap membantu	4,00	Puas
Rata-rata		3,94	Puas

Dimensi keandalan ini ada 4 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu berisi kecepatan pelayanan obat mendapatkan skor berisi petugas selalu siap membantu mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini di anggap sudah dinilai handal, akurat, dan terpercaya.

Dikatakan puas karena responden

mendapatkan pelayanan yang baik. Petugas Puskesmas melayani dengan ramah dan tersenyum sehingga membuat responden merasakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru. Obat yang tersedia pada Puskesmas Dukuhwaru juga terbilang lengkap, itu yang membuat responden merasakan puas berobat pada Puskesmas Dukuhwaru.

2. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien	3,98	Puas
2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	4,00	Puas
3	Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	3,95	Puas
4	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya	3,97	Puas
Rata-rata		3,97	Puas

Hal tersebut dibuktikan dengan skor rata-rata sebesar 3,97 dengan kategori puas. Pada dimensi ketanggapan ini, ada 4 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu "Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien" mendapatkan skor 3,98 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi "Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien" mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi "Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien" mendapatkan skor 3,95 dengan kategori puas. Pertanyaan keempat berisi "Pasien mendapatkan informasi yang 3,92 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi obat tersedia dengan lengkap mendapatkan skor 3,95 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi petugas melayani dengan ramah dan tersenyum

mendapatkan skor 3,98 dengan kategori puas. Pertanyaan keempat

jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya" mendapatkan skor 3,97 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini dianggap sigap dan tanggap dalam pelayanan.

Dikatakan puas karena responden merasa bahwa petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru sangat tanggap terhadap keluhan yang dirasakan responden, komunikasi yang terjadi antara petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru dengan responden juga berjalan dengan baik, responden juga mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep atau obat yang ditebusnya. Hal tersebut dikarenakan petugas yang ada di Puskesmas Dukuhwaru mayoritas lulusan D3. Sehingga petugas kefarmasian di Puskesmas Dukuhwaru memiliki pengetahuan yang lebih luas dibandingkan lulusan SMA atau SMK. Dan petugas kefarmasian Di Puskesmas Dukuhwaru Mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah atau keluhan yang dihadapi oleh pasien.

3. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja	4,00	Puas
2	Obat yang diberikan terjamin kualitas	4,00	Puas
3	obat diberikan sesuai dengan yang diminta	4,00	Puas
Rata-rata		4,00	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel diatas berdasarkan dimensi jaminan pasien memiliki

kepuasan dengan jumlah rata-rata 4,00 dengan kategori puas. Pada dimensi jaminan ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu “petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Obat yang diberikan terjamin kualitas” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi “Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini sudah dinilai mampu memberikan jaminan dan kepastian pasien dalam memperoleh informasi.

Dikatakan puas karena petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Hal ini dikarenakan petugas pada Puskesmas Dukuhwaru mayoritas lulusan D3, sehingga pengetahuan dan keterampilannya baik. Obat yang tersedia pada Puskesmas Dukuhwaru juga terjamin kualitas. Obat yang diberikan pada responden juga sesuai dengan yang diminta atau di resepkan oleh dokter.

4. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	3,99	Puas
2	petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	3,92	Puas
3	pasien merasa nyaman selama menunggu obat	3,86	Puas
Rata-rata		3,92	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.9, berdasarkan dimensi empati memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 3,92. Pada dimensi empati ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama berisi “Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien”

mendapatkan skor 3,99 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial” mendapatkan skor 3,92 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisi “pasien merasa nyaman selama menunggu obat” mendapatkan skor 3,86 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata bisa dinyatakan sudah memuaskan. Artinya dimensi ini sudah dinilai ramah dan ada komunikasi dengan pasien.

Dikatakan puas karena responden merasakan nyaman ketika menunggu obat di Puskesmas Dukuhwaru. Dikatakan nyaman karena tempatnya bersih, tersedia poster dan televisi sehingga responden tidak merasa jenuh. Petugas Puskesmas juga memberikan perhatian kepada keluhan yang dirasakan responden. Petugas memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial, itu yang membuat responden merasakan puas terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru.

5. Hasil Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	Skor rata-rata	Kategori
1	Ruang obat terlihat bersih dan rapi	3,97	Puas
2	Penataan exterior dan interior ruangan	4,00	Puas
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	3,84	Puas
Rata-rata		3,94	Puas

Dilihat dari hasil jawaban kepuasan responden pada tabel 4.10, berdasarkan dimensi bukti fisik pasien memiliki kepuasan dengan jumlah rata-rata 3,94 dengan kategori puas. Pada dimensi bukti fisik ini, ada 3 item pertanyaan. Pertanyaan pertama berisi “Ruang obat terlihat bersih dan rapi” mendapatkan skor 3,97 dengan kategori puas. Pertanyaan kedua berisi “Penataan eksterior dan interior ruangan” mendapatkan skor 4,00 dengan kategori puas. Pertanyaan ketiga berisis “Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai”

mendapatkan skor 3,84 dengan kategori puas. Dilihat dari hasil skor rata-rata sebanyak 3,94 bisa dinyatakan sudah memuaskan artinya dimensi ini dinilai sudah baik, nyaman dan bersih sehingga pasien merasa nyaman.

Dikatakan puas karena ruang obat yang ada di Puskesmas Dukuhwaru terlihat bersih dan rapi, sehingga membuat responden merasa puas. Penataan eksterior dan interior ruangan yang dibuat menarik, agar responden tidak bosan melihat penataan eksterior dan interior ruangan yang ada di Puskesmas Dukuhwaru. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai di Puskesmas Dukuhwaru sangat dijaga kebersihannya.

D. Simpulan

Berdasarkan penelitian mengenai gambaran pelayanan kefarmasian pasien di Puskesmas Dukuhwaru menyatakan kepuasan dilihat dari:

Dimensi Reliability (kehandalan) mendapatkan skor 3,94, dimensi Responsiveness (ketanggapan) mendapatkan skor 3,97, dimensi Assurance (jaminan dan kepastian) mendapatkan skor 4,00, dimensi Emphaty (empati) mendapatkan skor 3,92 dan dimensi Tangible (bukti fisik) mendapatkan skor 3,94. Dapat dinyatakan pasien dengan kategori puas.

E. Pustaka

Ihsan, S., Rezky, R., & Akib, N. I. (2014). *Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian*.

Yuniar, Y. dan Handayani, R.S. 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1): 39-48

Sulistyaningsih .2016. *Buku Ajar& Panduan Praktikum Metodologi Penelitian Kebidanan*. Program Studi Kebidanan D3 STIKES' Aisyiyah Yogyakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV