

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena, Provinsi Papua

EGA RIANA, ELSYE GUNAWAN*, NUR F. BAKRIE

Program Studi Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Cenderawasih, Jayapura, Papua

Diterima: 02 November 2020 – Disetujui: 01 Desember 2021

© 2022 Jurusan Biologi FMIPA Universitas Cenderawasih

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that their received after compared to the expectation. Pharmaceutical service is a form of direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. This research was conducted at the Sentani Health Center and Waena Health Center in July-August 2020, This study used descriptive survey method, sampling with purposive sampling method. Data will be obtained through questionnaires which distributed to respondents who meet the research inclusion criteria. The results showed that as many as 200 respondents are satisfied with the quality of pharmaceutical services at the Sentani Health Center and the Waena Health Center, for the five consecutive dimensions as follows Reliability with a score of 4.05 and 4.15, Responsiveness with a score of 4.07 and 4.20, Confidence with a score of 4.11 and 4.00, Empathy with a score of 4.07 and 4.00, and Tangible 4.17 and 4.18, respectively. This means that patients and their families are satisfied with pharmaceutical services at the Sentani and Waena health centers in Jayapura, Papua.

Key words: patient satisfaction; pharmaceutical services; Sentani Health Center; Jayapura.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Puskesmas adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas

pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik, dan kemudahan dalam pelayanan, merupakan faktor yang menentukan kepuasan pasien (Kurniati, 2012; Irmawati *et al.*, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut dibagi menjadi 2 bagian, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai terdiri dari beberapa aspek meliputi perencanaan kebutuhan, permintaan, penerimaan,

* *Alamat korespondensi:*

PS. Farmasi, FMIPA, Universitas Cenderawasih, Jayapura.
Jl. Kamp Wolker Perumnas 3 Waena, Jayapura, Papua
E-mail: elsyegunawan.lecturer@gmail.com;
egariana98@gmail.com

penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan, pelaporan, dan pengarsipan, serta pemantauan dan evaluasi pengelolaan. Pelayanan kefarmasian yang berupa pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visit pasien (khusus puskesmas rawat inap), pemantauan dan pelaporan efek samping obat, pemantauan terapi obat, dan evaluasi penggunaan obat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi dari apa yang diharapkannya (Handayani, 2016; Irmawati *et al.*, 2017).

Kepuasan pasien dipengaruhi dua aspek, yaitu aspek pelanggan dan aspek pelayanan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor yaitu aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu, dan biaya yang murah (Handayani, 2016; Sukanto, 2017; Yuniar & Handayani, 2017).

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura dan Puskesmas Waena Kota Jayapura pada bulan Juli-Agustus 2020 sebanyak 1.434 yang kemudian mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien pada bulan Agustus 2020 sebanyak 1652 pasien. Adanya peningkatan jumlah kunjungan ini, merupakan salah satu indikator pelayanan kefarmasian yang dapat diukur dengan kepuasan. Hal ini membuat peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, yang sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura dan Puskesmas Waena Kota Jayapura. Hasil penelitian ini akan menjadi kajian bagi Dinas Kesehatan terkait pelayanan kefarmasian di Jayapura dan sekitarnya.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sentani, Kabupaten Jayapura dan Puskesmas Waena di Kota Jayapura. Pengambilan sampel survey dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2020.

Metode Pengambilan Sampel

Metode survei yang digunakan adalah rancangan *crosssectional* untuk semua variabel. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan kefarmasian yang terdiri dari dimensi yaitu *tangibel* (fasilitas berwujud), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy*. Variabel terikatnya adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. yaitu pengambilan sampel penelitian berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena Kota Jayapura, usia lebih dari 20 tahun, pria maupun wanita, bersedia mengikuti penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan penelitian, bisa membaca dan menulis, serta sehat jasmani dan rohani.

Analisis Data

Data yang didapatkan dianalisis secara deskriptif, dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan gambar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden di Puskesmas Sentani

Hasil penelitian didapatkan jumlah responden sebanyak 200 orang masing-masing 100 responden dari Puskesmas Sentani dan 100 orang dari Puskesmas Waena, Jayapura. Tabel 2 menyajikan distribusi frekuensi responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena Kota Jayapura.

Kelompok umur	Puskesmas Sentani		Puskesmas Waena		Total responden	
	Responden	%	Responden	%	Responden	%
13-17 Tahun	30	30,0	20	20,0	50	25,0
18-49 Tahun	50	50,0	70	70,0	120	60,0
> 50 Tahun	20	20,0	10	10,0	30	15,0
Jumlah	100	100,0	100	100,0	200	100,0

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena Kota Jayapura

Jenis Kelamin	Puskesmas Sentani		Puskesmas Waena		Total	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Laki-laki	59	59,0	43	43,0	102	51,0
Perempuan	41	41,0	57	57,0	98	49,0
Jumlah	100	100,0	100	100,0	200	100,0

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena Kota Jayapura.

Pendidikan terakhir	Puskesmas Sentani		Puskesmas Waena		Total	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Tidak tamat SD	3	3,0	2	2,0	5	2,5
SD	6	6,0	5	5,0	11	5,5
SMP	20	20,0	22	22,0	42	21,0
SMA	55	55,0	60	60,0	115	57,5
Perguruan Tinggi/Akademi	16	16,0	11	11,0	27	13,5
Jumlah	100	100,0	100	100,0	200	100,0

berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Menurut penelitian Gunarsa (2008), bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda.

Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam

rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas dibanding pasien usia muda (Azwar, 2000).

Kriteria usia seseorang menurut (Depkes RI, 2009), remaja (17-25 tahun), dewasa (26-45 tahun), lansia (46-65 tahun). Kematangan usia seseorang berada pada saat seseorang dalam usia dewasa (26-45 tahun).

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah & Muhammad (2014) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Unit Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan $p\text{-value} = 0,0001$. Pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat dari penyebaran kuisioner kepada 200 responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan data bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 49% sedangkan laki-laki sebesar 51%.

Menurut pendapat Budiman (2014), jenis kelamin merupakan faktor prediposisi yang mempengaruhi perilaku. Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki lebih memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding seseorang dengan jenis kelamin perempuan. Pendapat tersebut didukung oleh kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Alrubaiee (2011), bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian (Tabel 3), pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah menamatkan pendidikan menengah ke atas (SMA/ sederajat) dengan nilai 57,5% dari 200 responden dan tidak tamat SD berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan tersebut yaitu sebesar 2,5%.

Penelitian ini sejalan dengan Arifin *et al.* (2019), Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai sig. 0,0001 dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ ($0,0001 < 0,05$), maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui bahwa terdapat sebanyak 68 responden (68%) dengan tingkat pendidikan dasar. Hasil penelitian serupa dikemukakan oleh Hayuningsih & Winnie (2018) menunjuk-kan uji statistik diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,015$ sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan.

Proses perubahan tingkah laku seseorang merupakan bagian dari pendidikan, semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diperoleh, maka bisa saja seseorang memiliki pendidikan yang tinggi. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi (Mantra, 2003).

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan yang memuaskan responden. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa; bila melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Hasil penelitian di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura diperoleh skor tertinggi sebesar 4,28 ditunjukkan pada indikator petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, skor tertinggi di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,20 ditunjukkan pada indikator jaminan kecepatan pelayanan yang lebih dari 15 menit.

Kepuasan konsumen dapat dibangun berdasarkan kualitas pelayanan. Konsumen akan selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Apabila puskesmas ingin memberikan kepuasan yang lebih pada pasien maka pihak puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin bermutu, seperti kecepatan dalam hal pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, dan petugas selalu siap membantu dan petugas harus menjamin pelayanan yang baik kepada pasien.

Hasil penelitian ini nampak bahwa kemampuan yang diberikan dalam pelayanan kefarmasian baik dan dengan hasil yang memuaskan dapat membantu mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan. Keunggulan suatu produk dan jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Arianto (2017) mengungkapkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh tidak langsung kepada loyalitas pasien melalui keputusan berobat. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, akan membuat keputusan untuk berobat balik yang kemudian akan membentuk sikap loyalitas

pasien. Jadi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan harus segera, akurat dan memuaskan.

Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan kepada responden dengan cepat dan tepat. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat dipenuhi. Ketanggapan ditunjukkan sebagai kemampuan puskesmas untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat.

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura diperoleh skor tertinggi sebesar 4,23 ditunjukkan pada indikator terjadinya konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang resep/

obat yang ditebusnya. Skor tertinggi di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,30 ditunjukkan pada indikator terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen sedangkan skor terendah di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura sebesar 3,88 ditunjukkan pada indikator petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen, skor terendah di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 3,11 ditunjukkan pada indikator petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.

Hal ini disebabkan petugas puskesmas yang tidak cepat tanggap dalam memberikan jasa cepat kepada konsumen dan petugas kurang memberikan penyelesaian terhadap masalah yang

Tabel 4. Data nilai mutu pelayanan dan harapan responden di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena Kota Jayapura.

No	Indikator Mutu	Puskesmas Sentani (Rerata Pelayanan)			Puskesmas Waena (Rerata Pelayanan)		
		Skor	Tingkat Kepuasan	Skor Harapan	Skor	Tingkat Kepuasan	Skor Harapan
A. Kehandalan							
A1	Kecepatan pelayanan obat	3,75	Tinggi	4,18	3,88	Tinggi	4,00
A2	Obat tersedia dengan lengkap	3,90	Tinggi	4,42	3,36	Tinggi	4,00
A3	Obat dijual dengan harga yang wajar	3,99	Tinggi	3,70	3,13	Tinggi	3,40
A4	Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum	4,28	Tinggi	3,90	3,20	Tinggi	3,70
A5	Petugas selalu siap membantu	4,03	Sangat Tinggi	4,00	4,04	Sangat Tinggi	4,00
A6	Jaminan kecepatan pelayanan yang lebih 15 menit diberikan diskon	4,18	Sangat Tinggi	3,85	4,20	Sangat Tinggi	3,28
		4,05	Tinggi	3,87	3,11	Tinggi	3,80
B. Ketanggapan							
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan konsumen	3,94	Tinggi	3,78	3,11	Tinggi	3,60
B2	Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang di hadapi konsumen	3,97	Tinggi	3,90	3,97	Tinggi	3,80
B3	Terjadinya komunikasi yang baik antar petugas dan konsumen	4,21	Sangat Tinggi	4,00	4,30	Sangat Tinggi	4,00
B4	Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah di mengerti tentang resep/obat yang ditebusnya	4,23	Sangat Tinggi	3,90	4,10	Sangat Tinggi	4,00
		4,07	Sangat Tinggi	3,90	4,20	Sangat Tinggi	3,96

Tabel 4. Lanjutan.....

No	Indikator Mutu	Puskesmas Sentani (Rerata Pelayanan)			Puskesmas Waena (Rerata Pelayanan)		
		Skor	Tingkat Kepuasan	Skor Harapan	Skor	Tingkat Kepuasan	Skor Harapan
C	Keyakinan		Tinggi			Tinggi	
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik dalam bekerja	4,18	Sangat Tinggi	3,80	3,11	Sangat Tinggi	3,57
C2	Obat yang di beli terjamin kualitasnya	4,10	Sangat Tinggi	4,00	4,11	Sangat Tinggi	4,00
C3	Obat yang di berikan sesuai dengan yang di minta	4,07	Sangat Tinggi	3,78	4,00	Sangat Tinggi	3,32
		4,11	Sangat Tinggi	3,85	4,00	Sangat Tinggi	3,80
D	Empati		Tinggi			Tinggi	
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen	4,10	Sangat Tinggi	3,78	4,00	Sangat Tinggi	3,14
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial	3,96	Tinggi	3,83	4,20	Tinggi	3,60
D3	Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat	4,16	Sangat Tinggi	3,97	3,16	Sangat Tinggi	3,11
		4,07	Sangat Tinggi	3,86	4,00	Sangat Tinggi	3,11
E	Fasilitas Berwujud		Tinggi			Tinggi	
E1	Puskesmas terlihat bersih dan rapih	4,04	Sangat Tinggi	3,97	4,10	Sangat Tinggi	3,97
E2	Penataan exterior dan interior ruangan	4,16	Sangat Tinggi	4,00	4,16	Sangat Tinggi	4,02
E3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang di pakai	4,27	Sangat Tinggi	3,85	4,23	Sangat Tinggi	3,90
E4	Petugas puskesmas berpakaian yang bersih dan rapih	4,21	Sangat Tinggi	3,11	4,24	Sangat Tinggi	3,90
		4,17	Sangat Tinggi	3,73	4,18	Sangat Tinggi	3,94

dihadapi konsumen dan kurangnya komunikasi antar petugas dan pasien.

Pada penelitian Wira *et al.* (2014), hasil yang diperoleh dua dimensi mutu pelayanan yang mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien, yaitu persepsi daya tanggap dan empati. Pasien yang memiliki persepsi daya tanggap baik berpeluang memiliki tingkat kepuasan yang baik sebesar 2,404 kali (95% CI: 1,076-5,373) dibandingkan dengan mereka yang berpersepsi tidak baik.

Penelitian ini sejalan dengan Nur'aini (2019) dimana hasil pengujian menunjukkan bahwa t_{hitung}

$= 2,067 < t_{tabel} = 1,98$, yang menyimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada responden. Hal yang dinilai adalah jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Hasil penelitian di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura diperoleh skor tertinggi sebesar 4,18 ditunjukkan pada indikator petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja. Skor tertinggi di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,11 ditunjukkan pada indikator obat yang dibeli terjamin kualitasnya, sedangkan skor terendah di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura sebesar 4,07 ditunjukkan pada indikator obat yang diberikan oleh petugas puskesmas sesuai dengan yang diminta. Skor terendah di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 3,11 petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja.

Penelitian ini berbeda dengan Sukamto (2017) yang menemukan bahwa pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan hasil olah data terdapat 79% responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 21% merasa kurang baik. Berdasarkan hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap jaminan apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dengan alasan obat yang diserahkan terkadang ada yang digantikan dengan obat lain.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Alim *et al.* (2019) di RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa hubungan antara jaminan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value} < 0,05$), Distribusi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar diperoleh hasil yakni sebanyak 21 orang (20,2%) responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena ada petugas yang tidak memiliki simpati terhadap pasien.

Empathy (empati) adalah kemampuan tenaga farmasi membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh petugas harus baik agar pasien merasa puas dengan mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan. Pada penelitian di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena didapatkan hasil terdapat hubungan yang erat antara perhatian petugas puskesmas terhadap keluhan pasien, dan

petugas puskesmas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dari pasien.

Hal yang dinilai adalah petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen/pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura diperoleh skor tertinggi sebesar 4,16 ditunjukkan pada indikator konsumen merasa nyaman selama menunggu obat, skor tertinggi di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,20 ditunjukkan pada indikator petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial. Sedangkan skor terendah di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura sebesar 3,96 ditunjukkan pada indikator petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial, skor terendah di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 3,16 ditunjukkan pada indikator konsumen merasa nyaman saat menunggu obat. Sebelum memberikan pelayanan informasi obat petugas harus memastikan pasiennya dalam keadaan nyaman. Ini juga dapat mengurangi rasa kecemasan, pasien merasa diperhatikan dan dihargai mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut suatu penelitian, tingkat *emphaty* rendah pasien yang merasa tidak puas adalah sebanyak 20 (80%) dan tingkat *emphaty* tinggi membuat pasien puas sebanyak 74 (59,2%). Didapatkan $p\text{ value} < 0.0001$, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan (Mustika & Sari, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aini (2019) menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,830 > t_{tabel} = 1,98$, sehingga disimpulkan bahwa empati para medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati para medis terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Effendi & Junita, 2019) dengan hasil perhitungan yang diperoleh dari tingkat kepuasan pada aspek empati (*empathy*) memberikan nilai rerata 184 (80,52%) dan menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

Tangible (fasilitas berwujud) adalah sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan

oleh pasien. Pada dimensi ini terdapat 4 pertanyaan dimana keempat pertanyaan ini sudah mewakili untuk penilaian terhadap fasilitas berwujud. Dimensi ini merupakan hal penunjang dasar dari sebuah pelayanan. Hal yang dinilai adalah bukti fisik dari suatu puskesmas. Penelitian lain yang menyebutkan kondisi fisik atau tampilan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah studi yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) yang menyebutkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura diperoleh menunjukkan bahwa skor tertinggi sebesar 4,27 ada pada indikator kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang di pakai, skor tertinggi di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,24 ditunjukkan pada indikator petugas puskesmas berpakaian yang rapi dan bersih sedangkan skor terendah di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura sebesar 4,04 terdapat pada indikator puskesmas terlihat bersih dan rapi, skor terendah di Puskesmas Waena Kota Jayapura sebesar 4,10 ditunjukkan pada indikator puskesmas terlihat rapi dan bersih, sehingga persepsi konsumen terhadap dimensi fasilitas berwujud adalah kategori baik. Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara.

Penelitian oleh Gultom *et al.* (2021), menunjukkan bahwa bukti fisik/nyata mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi dengan nilai $p = 0,004$ dan nilai OR = 31,86 artinya bahwa pelayanan bukti fisik/nyata baik yang diberikan berpeluang 31,86 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan pelayanan bukti fisik/nyata kurang baik.

Pada penelitian ini pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian untuk kelima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas terwujud yang diberikan di Puskesmas Sentani Kabupaten

Jayapura dan Puskesmas Waena Kota Jayapura. Hal ini berarti pelayanan kefarmasian yang diberikan ke pasien sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2017).

Pada penelitian ini juga terdapat kekurangan antara lain yaitu pasien yang ada di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura dan Puskesmas Waena Kota Jayapura kurang mendapatkan konseling dan pelayanan informasi obat. Seharusnya pasien yang menebus obat di instalasi kefarmasian pada kedua puskesmas tersebut diberikan konseling oleh petugas/apoteker dan akan lebih baik jika pelayanan informasi obat dilakukan oleh petugas yang berkompeten agar pasien memahami tentang informasi obat yang diterimanya, dan pasien mendapat pemahaman yang benar mengenai pengobatan yang sedang dijalani oleh pasien sehingga tercapailah efek terapi yang diharapkan demi peningkatan kualitas hidup pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura dan Puskesmas Waena Kota Jayapura tahun 2020, pasien puas terhadap mutu pelayanan puskesmas untuk kelima dimensi, yaitu kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A.D., dan R. Muhammad. 2014. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkereta, Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*. 4(6): 56-66.
- Alim, A., N. Tangdilambi, dan A. Badwi. 2019. Studi analitik terhadap pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 5(2): 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.

- Alrubaiee, L. 2011. The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perception of healthcare quality-patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*. 3(1): 103-127.
- Arianto, N. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien (Studi kasus pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. 13(1): 1-9.
- Arifin, S., A. Rahman, R. Muhyi, A.O. Putri, dan Hadianor. 2019. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 6(1): 40-45.
- Azwar, A. 2000. Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Budiman, A. 2014. Kapitasi selekta kuesioner pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan. Salemba Empat. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Pedoman pelaksanaan program Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB). Depkes RI. Jakarta.
- Effendi, K., dan S. Junita. 2019. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*. 3(2): 82-90.
- Gultom, R.J., D. Nababan, R. Sipayung, L. Hakim, dan F.L. Tarigan. 2021. Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 7(2): 1281-1298.
- Gunarsa, S.D. 2008. Psikologi anak: Psikologi perkembangan anak dan remaja. PT BPK Gunung Mulia. Jakarta.
- Handayani, S. 2016. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*. 14(1): 42-48.
- Hayuningsih, S., dan T.M. Winnie. 2018. Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek tangibles) pada pelayanan antenatal care di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*. 34 (05).
- Irmawati, S., H. Sultan M., dan Nurhannis. 2017. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*. 5(1): 188-197.
- Kurniati. 2012. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Mantra, I.B. 2003. Demografi umum. Edisi kedua. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Mustika, D., dan K. Sari. 2019. Kepuasan pasien terhadap layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*. 5(3): 147-152.
- Nur'aini. 2019. Pengaruh daya tanggap dan empati para medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*. 2(1): 80-89.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Sukanto, H. 2017. *Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*. Undergraduate (S1) Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1): 9-15.
- Triwardani, Y. 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulla. Jakarta.
- Wira, D., Suarjana, dan G. Wijaya. 2014. Hubungan antara persepsi daya tanggap dan persepsi empati dengan kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2(2): 150-155.
- Yuniar, Y., dan R.S. Handayani. 2017. Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 6(1): 39-48.