



## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas

Hubertus Silvia Anggrio Bili<sup>1\*</sup>, Inge Mustika Aisah<sup>2</sup>, Inanda Sofia Putri<sup>3</sup>, Abdul Roni<sup>4</sup>

<sup>1-5</sup> Program Studi Profesi Apoteker, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [hubertusbili113@email.com](mailto:hubertusbili113@email.com)

**Abstract.** *Patient satisfaction is a key indicator for assessing the quality of pharmaceutical services in primary healthcare facilities. High-quality pharmacy services can improve patient trust, medication adherence, and therapeutic outcomes. This study aimed to evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pharmacy Installation of Bergas Public Health Center, Semarang Regency. A descriptive quantitative study with a prospective approach was conducted involving 93 outpatients selected through accidental sampling. Data were collected using a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Responses were analyzed descriptively using a Likert scale. The findings showed that the overall patient satisfaction level reached 78.76%, indicating that patients were generally satisfied with the services provided. The highest scores were obtained in the empathy (81.81%) and reliability (81.70%) dimensions. Meanwhile, tangibles (78.18%), assurance (77.06%), and responsiveness (75.09%) were categorized as satisfactory. These results suggest that pharmaceutical services at Bergas Public Health Center have largely met patient expectations, particularly regarding staff competence, communication, and attention to patient needs. However, improvements in responsiveness and supporting facilities are still necessary to further enhance service quality and patient satisfaction.*

**Keywords:** Assurance; Patient Satisfaction; Pharmaceutical Services; Public Health Center; Servqual.

**Abstrak.** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas berperan dalam meningkatkan kepercayaan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta keberhasilan terapi yang diberikan. Evaluasi kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas, Kabupaten Semarang. Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pengambilan data secara prospektif. Sampel penelitian sebanyak 93 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Data dianalisis secara deskriptif menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai 78,76% dan termasuk dalam kategori puas. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi sebesar 81,81% dan dimensi keandalan sebesar 81,70%, yang keduanya termasuk kategori sangat puas. Sementara itu, dimensi bukti fisik (78,18%), jaminan (77,06%), dan daya tanggap (75,09%) termasuk kategori puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bergas telah mampu memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek kemampuan petugas, komunikasi, dan perhatian terhadap pasien. Namun, peningkatan pada aspek daya tanggap, jaminan pelayanan, serta fasilitas pendukung masih diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Jaminan;Kepuasan Pasien; Layanan Farmasi;Puskesmas; Servqual.

### 1. LATAR BELAKANG

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang berperan besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi tersebut,

puskesmas didukung oleh berbagai unit pelayanan, salah satunya instalasi farmasi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan obat dan penyelenggaraan pelayanan kefarmasian kepada pasien (Maimuna et al., 2022).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, pelaksanaan pembangunan kesehatan di wilayah kerja dilakukan oleh puskesmas yang berperan sebagai unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan kabupaten/kota. Selain memberikan pelayanan kesehatan dasar, puskesmas juga berperan dalam menjamin tersedianya pelayanan kefarmasian yang bermutu sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Permenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian tidak semata berfokus pada penyediaan obat, melainkan juga meliputi pemberian informasi terkait obat, pelayanan resep, serta upaya memastikan penggunaan obat yang tepat dan rasional. Dengan demikian, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima turut dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh instalasi farmasi (Lestari et al., 2025).

Keberhasilan pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pasien sebagai salah satu indikator penting, karena mencerminkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kenyamanan sarana dan prasarana, kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada pasien. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, salah satu metode yang sering digunakan adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Hidayah et al., 2024).

Hubungan yang erat antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien ditunjukkan dalam berbagai penelitian. Sindi Lestari dan rekan-rekan mengungkapkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Kendari. Temuan serupa juga disampaikan oleh Resky Yuniarty Siregar dan Mustakim yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek daya tanggap, jaminan, empati, keandalan, serta bukti fisik pelayanan. Selain itu, melalui studi literatur yang dilakukan oleh Amanda dan tim, kontribusi positif dari seluruh dimensi SERVQUAL terhadap pembentukan kepuasan pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan turut ditegaskan.

Meskipun kajian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian telah banyak dilakukan, hasil penelitian dari suatu fasilitas kesehatan tidak selalu dapat

menggambarkan kondisi fasilitas kesehatan lainnya. Perbedaan karakteristik pasien, sumber daya yang tersedia, jumlah kunjungan, serta sistem pelayanan yang diterapkan memungkinkan terjadinya variasi tingkat kepuasan pasien. Hingga saat ini, informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang masih terbatas sehingga diperlukan penelitian untuk memperoleh gambaran kondisi yang sebenarnya.

Puskesmas Bergas merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Semarang yang melayani pasien dari berbagai unit pelayanan. Berdasarkan data kunjungan bulan November 2025, jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan mencapai 1.300 orang. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan kefarmasian guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk layanan profesional yang diberikan kepada pasien dalam penggunaan sediaan farmasi guna mencapai hasil terapi yang optimal serta meningkatkan kualitas hidup. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016, cakupan pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Melalui pelayanan kefarmasian yang bermutu, keamanan, kualitas, dan efektivitas penggunaan obat dapat terjamin, sehingga turut mendukung keberhasilan terapi dan peningkatan derajat kesehatan pasien. (Permenkes, 2016).

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah penilaian emosional yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima dengan harapan awal mereka. Menurut Mardiyanti et al. (2024), Persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia kesehatan dapat dinilai melalui tingkat kepuasan sebagai indikator utama. Apabila harapan pasien mampu dipenuhi atau bahkan dilampaui oleh fasilitas kesehatan, maka kepercayaan pasien akan meningkat, kepatuhan terhadap pengobatan menjadi

lebih baik, serta kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama di masa mendatang juga semakin besar.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui metode Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kondisi fasilitas serta sarana pelayanan tercermin dalam dimensi tangible, kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten ditunjukkan oleh reliability, kesigapan petugas dalam melayani pasien tergambar pada responsiveness, kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pasien berkaitan dengan assurance, sedangkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien tercermin dalam empathy. Kelima dimensi tersebut secara luas digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sekaligus menilai tingkat kepuasan pasien (Ursula & Saryatmo, 2024).

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Lestari et al. (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien rawat jalan, terutama dilihat dari aspek keandalan dan daya tanggap. Temuan ini sejalan dengan hasil Siregar dan Mustakim (2023) yang menyatakan bahwa semua dimensi metode SERVQUAL secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi. Selain itu, Amanda dan Andarini (2023) juga melaporkan adanya korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna, peran penting kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien semakin diperkuat melalui temuan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan kefarmasian diketahui berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Namun, perbedaan karakteristik pelayanan, jumlah kunjungan pasien, dan sumber daya yang tersedia pada setiap fasilitas kesehatan dapat menyebabkan variasi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang berfokus pada upaya menggambarkan serta memaparkan secara sistematis suatu fenomena yang terjadi di masyarakat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian difokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat yang diberikan di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas.

Pengumpulan data dilakukan secara prospektif, yaitu data dikumpulkan langsung selama periode penelitian berlangsung..

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu Pengambilan data penelitian direncanakan dan akan dilakukan pada bulan Desember 2025. Penelitian ini dilakukan di Desa Bergas, Bergas lor, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah

### **Populasi dan Sampel**

#### ***Populasi***

Populasi penelitian menunjuk pada batas generalisasi yang meliputi objek atau subjek dengan karakteristik khusus yang dipilih untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini populasi terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pennebusan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas dan memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi mencakup pasien yang aktif atau pernah mengambil obat di fasilitas tersebut, memiliki kemampuan komunikasi yang memadai, bersedia menjadi responden, serta mampu memahami dan mengisi kuesioner secara mandiri sampai tuntas. Sebaliknya, data pasien akan dikeluarkan dari analisis apabila lembar kuesioner yang dikembalikan tidak terisi lengkap

#### ***Sampel***

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Bergas yang memenuhi kriteria inklusi

#### ***Sampling***

Teknik accidental sampling digunakan dalam penentuan sampel pada penelitian ini, yaitu suatu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti serta memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10% ( $e = 0,10$ ). Berdasarkan jumlah kunjungan pasien pada bulan November 2025 sebanyak 1.300 orang, diperoleh kebutuhan sampel minimal sebanyak 93 responden. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan 93 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi sebagai responden penelitian.

### **Pengumpulan Data**

#### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah secara prospektif dengan cara memberikan kuesioner kepada responden di Puskesmas Bergas

### ***Instrumen Pengumpulan Data***

Alat ukur yang diterapkan untuk mengumpulkan data variabel bebas dan terikat dalam studi ini berupa kuesioner dengan pilihan jawaban tertutup. Menurut Sugiyono (2022) kuesioner merupakan instrumen pengumpulan informasi yang memuat rangkaian pertanyaan tertulis untuk direspons oleh partisipan sesuai dengan keadaan atau pengalaman aktual mereka. Mengacu pada kerangka teori dari Amanda dan Andarini (2023) instrumen yang diaplikasikan ini mengadopsi lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi aspek sarana fisik atau *tangible*, keandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, serta empati atau *empathy*.

### ***Teknik Analisa Data***

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang berfokus pada pengolahan data secara numerik untuk menggambarkan kondisi yang terjadi. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian yang terdiri dari 25 butir pernyataan, di mana setiap butir diukur menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk menilai dan menginterpretasikan jawaban partisipan dengan memberikan bobot numerik sesuai ketentuan yang berlaku:

\* Sangat Tidak Puas = skor 1 (satu)

\* Tidak Puas = skor 2 (dua)

\* Puas = skor 3 (tiga)

\* Sangat Puas, = skor 4 (empat).

$$P = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100 \%$$

Dimana:

P = Persentase

$\sum A$  = Skor yang diperoleh

$\sum B$  = Skor maksimum (Skor maksimum adalah 372, jika responden menjawab semua pertanyaan dengan skor empat (4)).

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan persentase sebagai berikut:

1. Angka 0%-20% = Tidak puas
2. Angka 21%-40% = Kurang puas
3. Angka 41%-60% = Cukup Puas
4. Angka 61%-80% = Puas
5. Angka 81%-100% = Sangat puas.

### *Uji Validitas Dan Reliabilitas*

Alat ukur dalam studi ini dikembangkan dengan mengadaptasi kuesioner dari penelitian Rahmi (2021) yang menilai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat. Instrumen yang diadopsi tersebut sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Semua butir dinyatakan valid, sedangkan uji reliabilitas melaporkan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,853, menunjukkan konsistensi internal sangat baik karena nilai  $\alpha > 0,70$  (Adiputra et al., 2021).

Karena instrumen yang digunakan merupakan instrumen terstandar yang telah terbukti valid dan reliabel, penelitian ini tidak melakukan pengujian validitas dan reliabilitas ulang. Kuesioner digunakan dalam bentuk aslinya dengan penyesuaian minor yang tidak mengubah konstruk utama instrumen.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik responden**

**Tabel 1.** Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia.

#### *Usia*

<b>Variabel Usia</b>	<b>N=93</b>	<b>%</b>
17-25	22	23,66
26-35	34	36,56
36-45	24	25,80
46-55	7	7,53
56-65	6	6,45
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Data demografi berdasarkan kelompok umur menunjukkan bahwa pasien pada rentang usia 26–35 tahun membentuk segmen terbesar dengan kontribusi mencapai 36,56% dari total responden. Urutan persentase terbesar selanjutnya berada pada kelompok usia 36–45 tahun dengan capaian 25,80% kemudian disusul oleh kelompok usia 17–25 tahun sebanyak 23,66%. Sementara itu kelompok usia 46–55 tahun serta 56–65 tahun mencatatkan angka representasi paling rendah dengan proporsi masing-masing hanya sebesar 6,45%. Kecenderungan tingginya angka kunjungan dari kalangan usia dewasa produktif ini merefleksikan adanya perhatian yang lebih matang dalam memelihara kebugaran fisik guna mendukung stabilitas performa dan produktivitas kerja harian. Pola tersebut didukung oleh dokumentasi *World Health Organization* mengenai kecenderungan masyarakat usia produktif khususnya di kisaran 30–35 tahun sebagai pemanfaat layanan kesehatan yang dominan di kawasan negara berkembang. Di samping itu fenomena ini juga mengonfirmasi studi empiris

oleh Fatmawati dan Sudirman (2023) yang mengidentifikasi kelompok usia dewasa awal sebagai komponen pengguna fasilitas kesehatan yang paling dominan di lapangan.

### Jenis Kelamin

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	N=93	%
Laki-laki	38	40,86
Perempuan	55	59,14
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin memperlihatkan bahwa mayoritas sampel merupakan pasien perempuan dengan jumlah 55 individu atau sebesar 59,14% sedangkan kelompok laki-laki berjumlah 38 individu atau setara dengan 40,86%. Atribut gender tersebut secara teoretis turut mengondisikan bagaimana seorang individu membangun ekspektasi serta mengevaluasi mutu pelayanan yang mereka terima. Pola dominasi pasien perempuan dalam studi ini memperkuat hasil observasi Rahmi (2021) yang mencatat angka keterwakilan perempuan yang dominan sebesar 68,7% berbanding 31,3% pada kelompok laki-laki. Dari dimensi psikososial fenomena ini dapat dijelaskan melalui tingginya kesadaran dan sensitivitas kaum perempuan terhadap indikasi gangguan kesehatan sehingga memicu tindakan preventif yang lebih cepat untuk mengunjungi fasilitas medis sementara kaum laki-laki cenderung mengadopsi sikap defensif dengan menunda pengobatan (Talinati, 2017). Kompleksitas perbedaan perilaku pencarian pengobatan yang dipengaruhi oleh faktor gender ini yang kemudian mentransformasikan variasi tingkat kepuasan terhadap efisiensi pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bergas.

### Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

#### *Bukti Fisik (Tangible)*

**Tabel 3.** Hasil Penilaian Responden terhadap Aspek Tangible di Puskesmas

NO	Pertanyaan	Penilaian		Kriteria
		Skor	%	
1	Apotek dipuskesmas bersih dan rapi	300	88,65%	Puas
2	Tempat duduk mencukupi diruang tunggu	254	68,28%	Puas
3	Tersedia fasilitas pendukung seperti kartu antrian.	289	77,69%	Puas
	Rata-rata	281	78,18%	Puas

Dimensi bukti fisik (tangible) menggambarkan penilaian pasien terhadap kerapihan, kenyamanan, serta kebersihan seluruh fasilitas yang terdapat di instalasi farmasi Puskesmas Bergas. Penilaian kepuasan pada aspek ini diukur melalui tiga pernyataan yang diberikan kepada responden. Secara umum, hasil menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kondisi ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, luas ruang tunggu yang memadai, serta tersedianya kartu antrian sebagai penunjang pelayanan. Berdasarkan hasil

kuesioner, diperoleh skor rata-rata sebesar 281 (83,87%), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas terhadap sarana, prasarana, dan kebersihan di instalasi farmasi Puskesmas Bergas. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menjelaskan bahwa dimensi *tangible* mencakup tampilan fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan sarana pendukung pelayanan, yang semuanya berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Amanda dan Andarini, 2023). Penelitian oleh pramudya dkk 2026 menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi Puskesmas. Selain itu, penelitian oleh Sari dan sitorus 2023 juga menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memperoleh tingkat kepuasan yang baik karena pasien merasa nyaman terhadap fasilitas, kebersihan, dan kondisi ruang pelayanan farmasi.

### ***Keandalan (Reability)***

**Tabel 4.** Hasil Penilaian Responden terhadap Dimensi Assurance Pelayanan Farmasi

NO	Pertanyaan	Penilaian Skor	%	Kriteria
1	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait obat yang diberikan ke saya secara baik	298	80,11%	Puas
2	Petugas farmasi mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik	296	79,57%	Puas
3	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	303	82,45%	Puas Sangat
4	Petugas farmasi mampu memberikan tanggapan terhadap komplain	292	78,49%	Puas
5	Petugas farmasi selalu menjelaskan efek samping obat	298	80,11%	Puas
6	Petugas famasi melayani dengan ramah dan tersenyum	333	89,52%	Sangat puas
	<b>Rata-rata</b>	<b>303,3</b>	<b>81,70%</b>	<b>Sangat puas</b>

Dimensi keandalan atau reliability menilai sejauh mana tenaga teknis kefarmasian bekerja tepat waktu dan cepat dalam meracik serta menyiapkan obat. Dimensi ini juga mengevaluasi kemampuan petugas memberikan edukasi yang tepat tentang aturan pakai obat kepada pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas. Pada Dimensi Keandalan (reliability) terdiri dari enam (6) pertanyaan mencakup beberapa aspek pelayanan kefarmasian, seperti penjelasan mengenai aturan penggunaan obat, pemberian informasi yang sesuai dengan etiket obat, bagaimana petugas farmasi menanggapi pertanyaan dan komplain dari pasien, serta keberadaan petugas farmasi selama jam operasional pelayanan. Mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi

Puskesmas Bergas, menunjukkan bahwa proses layanan dari penerimaan resep hingga penyerahan obat berjalan baik. Rata-rata skor kuesioner mencapai 303,3 atau setara 81,70%, sehingga persepsi responden diklasifikasikan sangat puas. Tenaga farmasi, baik apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian, dinilai mampu menyampaikan informasi obat dengan komunikatif dan mudah dipahami, responsif terhadap pertanyaan pasien, serta menunjukkan kemampuan operasional yang baik selama pemberian layanan. Temuan ini mendukung prinsip SERVQUAL bahwa dimensi reliability mencerminkan konsistensi petugas dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan terpercaya sesuai prosedur, sehingga mendorong kepuasan pasien (Amanda dan Andarini, 2023). Hasil ini juga sejalan dengan studi Noviyanto et al. (2024) yang melaporkan tingkat kepuasan pada dimensi reliability di beberapa puskesmas, dan menegaskan bahwa ketepatan skrining resep, ketersediaan obat, serta kejelasan edukasi merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna layanan. Secara keseluruhan, reliability dalam konteks kefarmasian mencakup ketepatan penyiapan obat, transparansi informasi, dan kecepatan pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan pasien (Ramdani et al., 2025).

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

**Tabel 5.** Penilaian Responden terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Farmasi di Puskesmas

NO	Pertanyaan	Penilaian Skor	%	Kriteria
1	Petugas farmasi cepat tanggap saat resep masuk	278	74,73%	Puas
2	Petugas farmasi melayani dan menyediakan obat dengan cepat	271	72,85%	Puas
3	Petugas kefarmasian mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	289	77,69%	Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>838</b>	<b>75.09%</b>	<b>Puas</b>

Dimensi daya tanggap (responsiveness) merupakan penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif selama proses pelayanan obat berlangsung. Penilaian pada aspek ini meliputi kesiapan petugas farmasi dalam menerima resep, kecepatan dalam menyiapkan serta menyerahkan obat, serta kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dialami pasien (Amanda dan Andarini 2023). Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh skor sebesar 838 (75,09%) yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas farmasi dinilai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, membantu menyelesaikan

permasalahan pasien, serta menyiapkan obat tepat waktu sesuai kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.*, 2024 yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh nilai kepuasan positif. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien merasa puas terhadap ketanggapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan, kecepatan penyediaan obat, serta kemampuan petugas dalam membantu kebutuhan pasien selama proses pelayanan kefarmasian berlangsung (Putri *et al.*, 2024.)

### **Jaminan (Assurance)**

**Tabel 6.** Penilaian Responden terhadap Dimensi Reliability (Keandalan) Pelayanan Farmasi di Puskesmas.

NO	Pertanyaan	Penilaian Skor	%	Kriteria
1	Obat yang saya terima tersedia di apotek puskesmas	284	76,34%	Puas
2	Kemasan obat tersedia dalam keadaan baik dan tidak rusak	297	79,84%	Puas
3	Tulisan pada etiket/ label obat terlihat jelas	265	71,24%	Puas
4	Petugas farmasi berada di apotek saat jam kerja	288	77,42%	Puas
5	Petugas farmasi sudah memberikan pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat	293	78,76%	Puas
6	Petugas farmasi memberikan informasi terkait obat dan cara penggunaan obat yang saya terima	293	78,76%	Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>286.6</b>	<b>77.06%</b>	<b>Puas</b>

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan tingkat kemampuan petugas farmasi dalam memberikan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan kepada pasien selama proses pelayanan kefarmasian berlangsung. Penilaian pada dimensi ini meliputi ketersediaan obat di apotek puskesmas, kondisi kemasan obat yang diterima pasien, kejelasan tulisan pada etiket obat, keberadaan petugas farmasi selama jam pelayanan, pelayanan sesuai urutan nomor pengambilan obat, serta pemberian informasi mengenai obat dan cara penggunaannya. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh rata-rata skor sebesar 286,6 dengan persentase 77,06% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bergas telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan rasa percaya kepada pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajar dan Rosmiati 2024 yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memperoleh persentase kepuasan sebesar 83,7% dengan kategori puas. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan yang mampu

menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien, yang diwujudkan melalui pemberian informasi obat yang jelas, ketersediaan obat, serta pelayanan yang tertib dan sesuai dengan prosedur yang berlaku ([Fajar dan Rosmiati 2024](#)).

### *Empaty (Empathy)*

**Tabel 7.** Hasil Penilaian Responden terhadap Dimensi Empathy Pelayanan Farmasi

NO	Pertanyaan	Penilaian		Kriteria
		Skor	%	
1	Petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai antrian kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	289	77,69%	Puas
2	Petugas farmasi bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	300	80,65%	Puas
3	Petugas farmasi memberikan semangat dan harapan terkait kesembuhan pasien	324	87,10%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>304.3</b>	<b>81.81%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Dimensi empati (empathy) mencerminkan kemampuan petugas farmasi dalam menunjukkan perhatian, kepedulian, serta memberikan pelayanan yang bersifat personal kepada pasien selama berlangsungnya pelayanan kefarmasian. Aspek yang dinilai pada dimensi ini meliputi pelayanan yang diberikan sesuai dengan urutan antrian tanpa membedakan latar belakang sosial pasien, keramahan dan kesopanan petugas saat menyampaikan informasi obat, serta perhatian petugas dalam memberikan dukungan dan harapan terhadap proses kesembuhan pasien. Berdasarkan hasil analisis kuesioner, diperoleh rata-rata skor sebesar 304,3 dengan persentase 81,81% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bergas telah memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Persentase tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai kemampuan petugas farmasi dalam memberikan motivasi serta harapan terkait proses kesembuhan pasien, yaitu sebesar 87,10%. Hasil ini mengindikasikan bahwa sikap empati, kepedulian, dan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas farmasi telah dirasakan dengan sangat baik oleh pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Astuti dan Kundarto 2022](#) yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memperoleh tingkat kepuasan tinggi karena petugas farmasi dinilai mampu memberikan perhatian kepada pasien, bersikap ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sikap empati petugas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima (Astuti dan Kundarto 2022).

## Persentasi Tingkat Kepuasan

**Tabel 8.** Rekapitulasi Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Farmasi di Puskesmas

NO	Pertanyaan	Penilaian Skor	%	Kriteria
1	Bukti fisik (tangible)	843	78,18%	Puas
2	Kemampuan (reability)	1820	81,70%	Sangat Puas
3	Daya tanggap (responsiveness)	838	75,09%	Puas
4	Jaminan (asurance)	1720	77,06%	Puas
5	Perhatian (empathy)	913	81,81%	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>1.226,8</b>	<b>78,76</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bergas, dimensi kemampuan (reliability) dan perhatian (empathy) termasuk dalam kategori sangat puas, dengan persentase masing-masing sebesar 81,70% dan 81,81%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menilai petugas farmasi telah memberikan pelayanan yang baik, menyampaikan informasi obat secara jelas, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian selama proses pelayanan berlangsung.

Sementara itu, dimensi bukti fisik (tangible) memperoleh persentase sebesar 78,18%, dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar 75,09%, dan dimensi jaminan (assurance) sebesar 77,06%, yang seluruhnya termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sudah dinilai baik oleh pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Bergas termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata persentase sebesar 78,76%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kefarmasian yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi pasien, khususnya pada aspek kemampuan petugas serta kepedulian yang ditunjukkan selama pelayanan. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, seperti peningkatan responsivitas petugas, penguatan jaminan mutu pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan hanya pada satu puskesmas dengan jumlah responden yang terbatas, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat mewakili kondisi seluruh puskesmas. Oleh sebab itu, penelitian berikutnya disarankan untuk melibatkan

lokasi penelitian yang lebih luas, jumlah responden yang lebih besar, serta mempertimbangkan faktor-faktor eksternal lain yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Bagi pihak manajemen Puskesmas Bergas, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam upaya mempertahankan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian secara berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Aldi, K., et al. (2025). Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di instalasi farmasi Puskesmas Sawan. *Jurnal Pharmactive*, 4(2), 12–16. <https://doi.org/10.64036/pharmactive.v4i1>
- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature review: Analisis kepuasan pasien di fasilitas kesehatan dengan metode service quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 148–162. <https://doi.org/10.69883/jlkm.v2i3.52>
- Dwi, A., et al. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek X periode Februari tahun 2024. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 10(2), 537–543. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v10i2.561>
- Fajar, D., et al. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Klinik Pratama Mitra Utama Husada. *JPHAS*. Retrieved from <https://journal.piksi.ac.id/index.php/jphas/article/view/1728/1092>
- Handayani, R. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sukamara. *Jurnal Surya Medika*. Retrieved from <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/jsm>
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>
- Kusuma, N., & Kundarto, W. (2018). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84–92. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>
- Lestari, S., Hadju, L., & Rahim, B. A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Kota Kendari. *Jurnal Pharmacia Mandala Waluya*, 4(4). <https://doi.org/10.54883/jpmw.v4i4.217>
- Maimunah, S., et al. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *Jurnal Islamic Pharmacy*, 7(1). <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Mardyanti, L., Maryana, & Ruslan, H. (2024). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2). <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i2.45393>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyanto, F., Amanda, S., Mursyid, A., & Syafitri, A. N. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Warunggunung dan Puskesmas Baros tahun 2023. *Jurnal Farmasi Lampung*, 13(1). <https://doi.org/10.37090/jfl.v13i1.1308>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rambe, H. A., Fatimah, F. S., & Dwinta, E. (2023). Pengaruh kualitas standar pelayanan minimum terhadap kepuasan dan kepercayaan pemberian informasi obat kepada pasien di Puskesmas Sewon 1 Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1), 15–21. [https://doi.org/10.21297/ijhaa.2023.6\(1\)](https://doi.org/10.21297/ijhaa.2023.6(1))
- Ramdani, R., Dewi, P. S., & Fitria, A. N. I. (2026). Analisis tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis (IPA) di salah satu puskesmas Kota Cimahi. *Pharmacoscript*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.36423/pharmacoscript.v9i1.2348>
- Sari, M., & Sitorus, T. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi UPT Puskesmas Mulioorejo Sunggal. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(3), 295–302.
- Siregar, R. Y., & Mustakim. (2023). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi. *Jurnal Semesta Sehat*, 3(2), 84–94
- Sudirman, A. N. A. (2024). Analisis kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi pelayanan kesehatan di era digitalisasi Kabupaten Gorontalo. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(2). <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i2.1084>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28407>