

# Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tampa Padang

<sup>1</sup>Nini Sahrianti S, <sup>2</sup>Saharuddin<sup>2</sup>, Akbar Nur<sup>3</sup>, Dewarawati Patandean<sup>4</sup>, Arif Fajriansyah<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Program Studi D-III Farmasi Universitas Wallacea

<sup>2</sup> Program Studi Keperawatan sekolah tinggi ilmu Kesehatan graha edukasi makassar

<sup>3,4</sup> Program Studi Keperawatan Universitas Wallacea

<sup>5</sup> Mahasiswa Program Studi D-III Farmasi STIKES Andini Persada

## ARTICLE INFO

### Article history :

Received 2021-July-18

Received in revised form 2021-July-23

Accepted 2024-August-01

### Keywords :

*Satisfaction,*

*Pharmaceutical Services,*

*Tampapadang Health Center*

### Kata Kunci :

Kepuasan

Pelayanan kefarmasian

Puskesmas Tampapadang

### Correspondence :

Email : [Sahar.andhika@ymail.com](mailto:Sahar.andhika@ymail.com)

## ABSTRACT

Pharmaceutical service is a form of pharmaceutical care that aims to maintain the quality of pharmaceutical preparations and support the success of therapy undertaken by patients in treatment. Patient satisfaction level is one way of measuring the quality of pharmaceutical services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Tampapadang Public Health Center. This study is a descriptive study using a measuring instrument in the form of a questionnaire containing a list of questions containing 5 dimensions ( *reliability* , *responsiveness* , *empathy*, *tangible*, and *assurance* ) of service quality. The number of samples in this study were 67 respondents who were determined by using *accidental sampling*. The results showed that on the dimension of reliability, respondents said that 67 people were satisfied (100%), the dimension of responsiveness of respondents said that they were satisfied as many as 65 people (97%), the empathy dimension of respondents said that they were satisfied as many as 67 people (100%), the dimensions of physical appearance of respondents said they were satisfied. as many as 66 people (99%), the dimension of guarantee respondents said they were satisfied as many as 64 people (96%) so that the average satisfaction measurement results by looking at the 5 dimensions as much as 99% said they were satisfied with pharmaceutical services at the Tampapadang Health Center.

## ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah wujud dari asuhan kefarmasian yang bertujuan untuk menjaga mutu sediaan farmasi dan menunjang keberhasilan terapi yang dijalani oleh pasien dalam pengobatan. tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu cara ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Tampapadang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang memuat 5 dimensi (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangible*, dan *assurance*) kualitas pelayanan. jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 responden yang ditentukan dengan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%), dimensi ketanggapan responden mengatakan puas sebanyak 65 orang (97%), dimensi empati responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%), dimensi penampilan fisik responden mengatakan puas sebanyak 66 orang (99%), dimensi jaminan responden mengatakan puas sebanyak 64 orang (96%) sehingga rata rata hasil pengukuran kepuasan dengan melihat 5 dimensi sebanyak 99% mengatakan puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskemas Tampapadang. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang termasuk dalam kategori puas.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit. Sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat, objektif, dan komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Prihandiwati et al., 2018).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi (*pharmaceutical care*) (Dianita et al., 2017)

Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang biasa direpresentasikan sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien digambarkan sebagai harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada saat mendapatkan pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan kefarmasian yang diperoleh pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari Puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Oleh karena itu berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi yang diharapkan pasien dengan pemberi jasa pelayanan kesehatan, maka jasa diterima berbeda dari persepsi pasien (Prihandiwati et al., 2018).

Mutu pelayanan dapat dinilai salah satunya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan menurut Teori Parasuraman, yaitu seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Yudanisa et al., 2019).

Di Indonesia pelayanan ke farmasian berdasarkan beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh kurniawan (2012), 86.7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat, tetapi layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan. Jika ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal dan menjadikan faktor pertimbangan dalam pemilihan sebuah apotek. Penelitian yang dilakukan oleh ginting ( 2009) dimana melaksanakan standar pelayanan kefarmasian hanya 47.63%, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani,dkk,(2011), tentang pelaksanaan layanan kefarmasian di apotek sesuai dengan standar baru dilakukan sebesar 56.16% (Tiurmauli, 2018).

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku seorang tenaga kefarmasian, hal ini sejalan juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lilis Safitri, 2016. Menyatakan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju responden mengatakan puas sebanyak 60% dan yang tidak puas sebanyak 40%. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu untuk dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang sehingga nantinya menjadi penambah data tentang kualitas mutu pelayanan kefarmasian di Kabupaten Mamuju.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif*. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

<b>Usia</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Remaja usia 17-25 tahun	7	10
dewasa usia 26-45 tahun	50	75
orang tua usia 46 tahun ke atas	10	15
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Laki-laki	20	30
Perempuan	47	70
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak tamat SD	4	6
SD	18	27
SMP	10	15
SMA	24	36
Perguruan tinggi	11	16
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Kunjungan</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Baru pertama kali	9	13
2-5 kali	29	43
Lebih dari 5 kali	29	43
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Resep</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
Diri sendiri	46	69
Anak/keluarga	21	31
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

(Sumber : primer, 2022)

Berdasarkan tabel 1 dari 67 responden berdasarkan kelompok usia, yang paling banyak yaitu usia 18-49 tahun (dewasa) sebanyak 50 orang (75%), usia 50 tahun ke atas (orang tua) sebanyak 10 orang (15%) dan usia 13-17 tahun (remaja) sebanyak 7 orang (10%). Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 47 orang (70%), dan laki-laki sebanyak 20 orang (30%). Berdasarkan pendidikan yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 24 orang (36%), SD sebanyak 18 orang (27%), perguruan tinggi sebanyak 11 orang (16%), SMP sebanyak 10 orang (15%) dan tidak tamat SD sebanyak 4 orang (6%). Berdasarkan kunjungan yang paling banyak yaitu yang lebih dari 5 kali sebanyak 29 orang (43%), 2-5 kali sebanyak 29 orang (43%) dan baru pertama kali sebanyak 9 orang (13%). Berdasarkan resep yang paling banyak yaitu untuk diri sendiri sebanyak 46 (69%) dan untuk anak atau keluarga sebanyak 21 orang (31%).

**Tabel 2**  
 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian

<b>Dimensi kehandalan (Reliability)</b>		
<b>Pelayanan Kefarmasian</b>	<b>F</b>	<b>%</b>

Puas	67	100
Tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Pelayanan Kefarmasian	F	%
Puas	65	97
Tidak puas	2	3
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Pelayanan Kefarmasian	F	%
Puas	67	100
Tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*)**

Pelayanan Kefarmasian	F	%
Puas	66	99
Tidak puas	1	1
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Pelayanan Kefarmasian	F	%
Puas	64	96
Tidak Puas	3	4
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

**Rata-Rata pada lima dimensi kualitas pelayanan**

Pelayanan Kefarmasian	F	%
Puas	66	99
Tidak Puas	1	1
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

(Sumber : primer, 2022)

Berdasarkan tabel 2 dari 67 jumlah sampel dapat dilihat dari persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu semua responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu responden yang mengatakan puas sebanyak 65 orang (97%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (3%), dimensi empati (*empathy*) yaitu semua responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%) dan dimensi Penampilan Fisik (*tangibles*) yaitu responden mengatakan puas sebanyak 66 orang (99%) dan tidak puas sebanyak 1 orang (1%). rata-rata persentase lima dimensi kualitas pelayanan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yaitu responden lebih banyak mengatakan sebanyak puas sebanyak 66 orang (99%) dan tidak puas sebanyak 1 orang (1%).

**PEMBAHASAN**



Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi 24 butir pertanyaan terhadap 67 responden yang menjadi sampel. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul saat kita membandingkan apa yang kita harapkan dengan apa yang nyatanya kita dapatkan (Darmawan, 2015; Ipa & Pratama, 2018).

#### **Pada Dimensi Keandalan (Reliability)**

Pada dimensi keandalan (reliability), menunjukkan bahwa keandalan petugas di Puskesmas Tampa Padang yang didasarkan atas penilaian pasien pada aspek pelayanan petugas yang memberikan informasi obat yang baik dan mudah di mengerti oleh pasien. Dimana pada dimensi mutu keandalan yang terdiri dari delapan pertanyaan, yaitu memberikan informasi obat, cara penyimpanan, lama penggunaan, efek samping obat, makanan/minuman serta aktivitas apa yang harus di hindari selama mengonsumsi obat dan disampaikan dengan bahasa yang mudah di mengerti oleh pasien.

Keandalan petugas dalam memberikan informasi tentang obat kepada pasien sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di Puskesmas Tampa Padang. Petugas farmasi yang bersangkutan dalam pelayanan kefarmasian harus selalu sigap dan memberikan informasi obat yang jelas kepada pasien, informasi yang diberikan tidak hanya ilmiah namun yang terpenting adalah penerima mudah mengerti, memahami, dan menerima informasi dengan baik yang diberikan oleh petugas pelayanan, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia tahun 2018, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi keandalan mutu pelayanan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari bagian industri jasa. Mutu pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien, jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik, maka pasien akan merasa puas dan kemungkinan untuk menggunakan kembali jasa di instansi pelayanan kesehatan yang terkait lebih besar (Amalia Davina, 2018). Dari beberapa responden tentang pelayanan pemberian informasi penyimpanan serta tindakan yang dilakukan terhadap obat yang sisa masih banyak yang mengatakan kurang puas. Cara penyimpanan dan perlakuan terhadap obat sisa harus diketahui oleh pasien karena sangat mempengaruhi stabilitas dan efektifitas obat yang nantinya berdampak pada kualitas obat.

#### **Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)**

Pada dimensi ketanggapan (responsiveness), menunjukkan bahwa ketanggapan petugas di Puskesmas Tampa Padang yang didasarkan atas penilaian pasien tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan yang baik, tanggap dan cepat kepada pasien. Dimana dimensi ketanggapan ini terdiri dari 4 pertanyaan yaitu ketanggapan saat melayani pasien, pemberian informasi obat secara tertulis bila pasien kurang memahami, perasaan penggunaan obat dan mengatasi setiap keluhan pasien dengan cepat. Ketanggapan petugas sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan harus tanggap, cepat serta teliti dalam mengatasi keluhan pasien. Hal ini dikarenakan ketika melayani pasien, kecepatan dan ketelitian dalam pelayanan akan mempengaruhi kecepatan pasien dalam memperoleh obat serta meminimalisir kesalahan dalam penggunaan obat dan memberikan solusi yang tepat dengan keluhan yang ada. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas, akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprina 2019, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa uji tabulasi silang disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018 (Aprina Hetikus Taekab & Kusumastuti, 2019)

#### **Dimensi Empati (Empathy)**

Pada dimensi empati (empathy), menunjukkan bahwa empati petugas di Puskesmas Tampa Padang pada penelitian yang didasarkan atas pandangan pasien terhadap penilaian kepada petugas tentang kebersihan serta kerapian dalam berpakaian, serta sopan santun dalam proses memberikan pelayanan informasi obat. Dimana dimensi empati ini terdiri dari 5 pertanyaan yaitu kondisi pakaian yang di kenakan oleh petugas, tanda pengenal, pemberian informasi obat tanpa harus meminta, sikap ramah dan sopan santun serta pemberian perhatian kesemua pasien. Empati petugas sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang. Empati petugas di Puskesmas Tampa Padang harus berpakaian bersih, lengkap dan rapih, menjalin komunikasi kepada pasien dengan baik, serta royal kepada pelanggan tanpa membedakan status. Pasien mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan dengan tidak memandang status sosial dan kesenjangan sosial dalam pelayanan kesehatan dapat dihindari. Konsumen atau pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada semua konsumen, bukan hanya untuk konsumen dengan status sosial tertentu saja, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bakti 2021, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pelanggan (Anonim., 2021).

#### **Dimensi Penampilan Fisik (Tangibles)**

Pada dimensi Penampilan Fisik (tangibles), menunjukkan bahwa penampilan fisik di Puskesmas Tampa Padang dalam penelitian yang didasarkan atas pandangan pasien terhadap tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman dan baik yang

didukung dengan bangunan, ruangan serta adanya tempat tunggu yang khusus dalam pemberian pelayanan kefarmasian. Dimana pada dimensi penampilan fisik ini terdiri dari 4 pertanyaan yaitu tersedianya ruangan khusus, nyaman, penulisan aturan pakai yang mudah dimengerti dan tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. Penampilan fisik yang diberikan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang. Penampilan fisik tersebut dalam pelayanan kepada pasien dapat dilihat dari kenyamanan pasien saat menerima pelayanan yang meliputi ruangan yang nyaman, khusus serta pemberian etiket atau aturan pakai pada suatu obat yang mudah dimengerti dan lingkungan Ruang tunggu yang terjaga kebersihannya. Karena kebersihan lingkungan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan, kebersihan lingkungan merupakan indikator yang bisa langsung dilihat dan dinilai oleh konsumen atau pasien.

Lingkungan yang bersih akan menciptakan suasana ruang tunggu yang nyaman bagi pasien. Kenyamanan dalam menunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menebus resep, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nita 2019, dimana penelitian yang dilakukan di Puskesmas Margadana Kota Tegal terhadap 395 responden rumah sakit dan 416 responden puskesmas dengan memakai metode distribusi, menunjukkan variabel yang berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan konsumen adalah bukti fisik (*tangibles*) (Prihartini et al., 2020). Dari beberapa responden, ada yang merasa kurang puas tentang informasi obat dalam bentuk brosur, pemberian informasi obat dalam bentuk brosur dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan karena dapat memberikan daya tarik tersendiri sehingga pasien tertarik untuk membaca informasi yang terdapat dalam brosur.

#### **Dimensi Jaminan (Assurance)**

Pada dimensi jaminan (*assurance*), pada dimensi ini menunjukkan bahwa jaminan di Puskesmas Tampa Padang pada penelitian yang didasarkan atas penilaian pasien pada aspek kemampuan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan serta jaminan keamanan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Dimana pada dimensi ini terdiri dari 3 pertanyaan yaitu pemberian informasi obat yang akurat serta bisa dipertanggung jawabkan, memiliki kemampuan yang mencukupi dalam pemberian informasi obat dan adanya jaminan jika terjadi kesalahan. Jaminan petugas kepada pelanggan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang. Jaminan yang dimaksud ialah adanya acuan atau penilaian pasien terhadap petugas kefarmasian yang memiliki kemampuan yang mencukupi dalam melaksanakan informasi dan edukasi (KIE) mengenai obat, sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik. Setelah memperoleh komunikasi informasi dan edukasi dari seorang farmasis, maka pasien akan merasa aman meminum obat yang di beli atau ditebus.

Responden menilai bahwa kemampuan kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, serta bebas dari resiko dan keraguan. Hal ini di sebabkan karena tenaga kesehatan yang digunakan di puskesmas ini telah memenuhi kriteria dibidangnya yakni seorang apoteker sebanyak 3 orang, sehingga dapat mengurangi atau meminimalisir kesalahan dalam pemberian obat serta dapat di pertanggung jawabkan, hal ini sejalan dengan penelitian terdapat hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Dari beberapa responden, ada yang merasa kurang puas tentang jaminan yang diberikan apabila terjadi kesalahan pelayanan informasi obat, dalam hal ini sudah sewajarnya pemberitahuan tentang jaminan yang diberikan (Suwuh et al., 2018)

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tampa Padang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, pada dimensi kehandalan (*reliability*), responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), responden mengatakan puas sebanyak 65 orang (97%), dimensi empati (*empaty*), responden mengatakan puas sebanyak 67 orang (100%), dimensi penampilan fisik (*tangibles*), responden mengatakan puas sebanyak 66 orang (99%), dimensi jaminan (*assurance*), responden mengatakan puas sebanyak 64 orang (96%) dan persentase rata-rata dari lima dimensi kualitas pelayanan, responden mengatakan puas sebanyak 66 orang (99%).

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada Pihak semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini baik yang secara langsung maupun tidak langsung,

### **DAFTAR PUSTAKA**

Akhmad, A. D., Dirga, K, S. M., Adliani, N., & Sukrasno. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), 86–98. [ejournalmalahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A](http://ejournalmalahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A)

- Amalia Davina, et al. (2018). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember ( Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember ). *Correlation between Patient Satisfaction Index in Reliability of Service Quality and Utility at RSD Kalisat Jember*, 6(2), 278–284.
- Anggraini, S. (2020). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas tahun 2020 : suatu tinjauan sistematis*.
- Aprina Hetikus Taekab, C. S., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Artikel, O., Yulianto, B. J., Arini, N., & Sari, A. (2021). *Hubungan Daya Tanggap , Keandalan , dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD RSCM Tahun 2021*. 01(03), 93–101.
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). *PUSKESMAS PAHANDUT KOTA PALANGKA RAYA Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya*. 2016–2019.
- Darmawan, F. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning ( Studi Kasus : E-Learning IF UNPAS )*. 7(4), 63–71.
- Dianita, P. S., Kusuma, T. M., & Septianingrum, N. M. A. N. (2017). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Magelang Berdasarkan Permenkes RI No.74 tahun 2016. *University Research Colloquium (URECOL)*, 74, 125–134. <http://journal.ummg.ac.id/index.php/urecol/article/view/1631>
- Fajarini, H. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Ri No.73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 260. <https://doi.org/10.30591/pjif.v7i2.939>
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Ipa, A., & Pratama, R. (2018). *No Title*. 1(1), 25–28.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. 11(2).
- Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Pasien, S. A. N., & Inap, R. (2021). *FAKTOR- FAKTOR MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUA-*. 9(1), 46–53.
- pelayanan farmasi klinik. (2018). Bab 1 pendahuluan. *Pelayanan Kesehatan*, 2015, 3–13. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., & Feteriyani, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Journal Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 63–68.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Setiani, P., Junaedi, I., Sianipar, A. Z., & Yasin, V. (2021). Perancangan sistem informasi pelayanan penduduk berbasis website di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 1(1),

20. <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i1.414>

- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Syahir, AhmadJainuri, M. (2016). Pembelajaran Konvensional. *Matedukasia*, III(2), 25–30. [https://www.academia.edu/6942550/Pembelajaran\\_Konvensional](https://www.academia.edu/6942550/Pembelajaran_Konvensional). (2017). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Tiurmauli. (2018). *Analisis kepuasan tingkat*.
- Wulansari, I., Suprayogi, A., & Nugraha, A. (2015). Pembuatan Aplikasi Sebaran Lokasi Fasilitas Kesehatan Penerima Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang Berbasis Android. *Jurnal Geodesi Undip*, 4(4), 240–247.
- Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*, 1(20), 174–178.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>