



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas TengaTahun 2025

Analysis of Outpatient Satisfaction Levels Regarding the Quality of Pharmaceutical Services at the TengaTahun Community Health Center in 2025

Miranda G Wurangian^{1*}, Prycilia Pingkan Mamuaja², Lucyana Leonita Pongoh³

^{1,2,3}Program studi ilmu kesehatan masyarakat, Universitas Negeri Manado

*Corresponding Author: E-mail: mirandawurangian93@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 22 Sep, 2025

Revised: 16 Nov, 2025

Accepted: 20 Dec, 2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas, Rawat Jalan

Keywords:

patient satisfaction, pharmaceutical services, public health center, outpatients

DOI: [10.56338/jks.v8i12.9703](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9703)

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tenga tahun 2025. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 96 responden pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling sesuai dengan kriteria inklusi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Servqual yaitu (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible). Data dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (75%) pasien merasa puas, (21%) sangat puas dan (4%) cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Tenga. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kefarmasian berada pada kategori baik dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien rawat jalan.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are one of the key indicators in assessing the quality of healthcare services at public health centers (Puskesmas). This study aims to analyze the level of outpatient satisfaction toward the quality of pharmaceutical services at Tenga Public Health Center in 2025. This research is a descriptive quantitative study using a cross-sectional approach. The sample consisted of 96 outpatient respondents selected through accidental sampling based on inclusion criteria. The research instrument was a questionnaire referring to the five dimensions of service quality according to the servqual theory, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed using the chi-square test. The results showed that 75% of patients were satisfied, 21% were very satisfied, and 4% were fairly satisfied with the pharmaceutical services provided at Tenga Public Health Center. The conclusion indicates that, in general, the quality of pharmaceutical services is in the good category and provides a high level of satisfaction among outpatients.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap manusia dan menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kesejahteraan suatu bangsa. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya melalui penguatan sistem layanan kesehatan primer di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, termasuk pelayanan kefarmasian yang menjadi bagian penting dalam menjamin keberhasilan terapi pasien (WHO, 2017; Kemenkes RI, 2014).

Pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada penyediaan dan penyerahan obat, tetapi juga mencakup pelayanan informasi obat, konsultasi, serta pemantauan terapi obat untuk memastikan penggunaan obat yang rasional. Berdasarkan Permenkes No. 72 Tahun 2016, pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mengacu pada standar yang menjamin mutu, keselamatan pasien, dan efektivitas terapi. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga farmasi, ketersediaan obat yang belum selalu optimal, dan komunikasi yang kurang efektif antara petugas farmasi dan pasien.

Hasil observasi di Puskesmas Tenga menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan pasien rawat jalan mencapai 50–60 orang per hari, yang hanya dilayani oleh satu apoteker. Beberapa pasien mengeluhkan keterlambatan dalam pelayanan obat dan kurangnya informasi yang diberikan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta memengaruhi mutu layanan kefarmasian secara keseluruhan. Padahal, kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Sapitri & Sari, 2021; Budiharjo dkk., 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori servqual — yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible) — berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Parasuraman et al., 2021; Sari et al., 2023). Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menebus obat di Puskesmas Tenga, dengan jumlah sampel 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan kefarmasian: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square untuk melihat hubungan antara variabel pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jenis Kelamin	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	41	43%
Perempuan	55	57%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan data dalam Tabel 1, distribusi umur responden menunjukkan bahwa bahwa dari 96 responden, 43 % di antaranya adalah laki-laki dan 57 % lainnya adalah perempuan. Dari informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang membeli obat adalah perempuan.

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan Umur

Umur		
Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-25	16	17%
26-45	40	42%
46-65	31	32%
65- dan seterusnya	9	9%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa dari total 96 responden, 17 % berada dalam rentang usia 17-25 tahun, 42 % berusia 26-45 tahun, 32 % berumur 46-65 tahun, dan 9 % memiliki usia 65> tahun.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan		
Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	11	11%
SMP	21	22%
SMA	36	38%
Sarjana/Diploman	28	29%
Tidak Sekolah	0	0%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa dari total 96 responden, 11% memiliki latar belakang lulusan SD, 22% dari lulusan SMP, 38% yang tamat SMA, 29% adalah Sarjana/Diploma, dan tidak bersekolah 0

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		
Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Buruh	9	9%
TNI/POLRI	2	2%
Petani	12	13%
Wiraswasta	25	26%
PNS	12	13%

Pelajar/Mahasiswa	8	8%
IRT	28	29%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 4 dari total 96 responden, 9% memiliki pekerjaan sebagai seorang buruh, 2% berkerja sebagai TNI/POLRI , 13% sebagai petani dan PNS, 26% adalah wiraswasta, dan 8% masih pelajar/mahasiswa serta 29% adalah IRT. Mayoritas responden termasuk dalam kategori pendapatan Rp 0 atau tidak terikat. Hal ini disebabkan sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga yang menganggur.

Analisis Bivariat

Tabel 5. Hasil uji *chi-square* dimensi kehandalan

No	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	Kepuasan pasien								<i>P value</i>
		Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Sangat puas	19	19.8	1	1.0	0	0.0	64	66.7	
2	Puas	42	43.8	29	30.2	1	1.0	30	31.3	0,000
3	Cukup puas	3	3.1	0	0.0	1	1.0	2	2.1	
Jumlah		64	66,7	68	31.3	23	2.1	96	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square nilai p-value <0,000 dan dalam hal ini nilai $p < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*realibility*) dengan kepuasan pasien dipuskesmas tenga.

Tabel 6. Hasil uji *chi-square* dimensi ketanggapan

No	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan pasien								P <i>value</i>
		Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Sangat puas	16	16.7	4	4.2	0	0.0	32	33.3	
2	Puas	15	15.6	56	58.3	1	1.0	62	64.6	0,000

3	Cukup puas	1	1.0	2	2.1	1	1.0	2	2.1
	Jumlah	32.	33.3	62	64.6	2	2.1	96	100

Berdasarkan hasil uji chi-square nilai p-value <0,000 dan dalam hal ini nilai $p < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dipuskesmas tenga.

Tabel 7. Hasil uji *chi-square* dimensi jaminan

No	Jaminan (Assurance)	Kepuasan pasien								P value
		Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Sangat puas	17	17.7	2	2.1	1	1.0	45	46.9	0,003
2	Puas	26	27.1	43	44.8	3	3.1	47	49.0	
3	Cukup puas	2	2.1	2	2.1	0	0.0	4	4.2	
	Jumlah	45	46.9	47	49.0	4	4.2	96	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square nilai p-value <0,003 dan dalam hal ini nilai $p < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien dipuskesmas tenga.

Tabel 8. Hasil uji *chi-square* dimensi empati

No	Empati (<i>Empathy</i>)	Kepuasan pasien								P <i>value</i>
		Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	F	%	
1	Sangat puas	16	16.7	3	3.1	1	1.0	29	30.2	0,000
2	Puas	12	12.5	57	59.4	3	3.1	63	49.0	
3	Cukup puas	1	1.0	3	3.1	0	0.0	4	4.2	
	Jumlah	29	30.2	63	65.6	4	4.2	96	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square nilai p-value $<0,000$ dan dalam hal ini nilai $p < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Empati (Empathy) dengan kepuasan pasien dipuskesmas tenga.

Tabel 9. Hasil uji *chi-square* dimensi bukti langsung

No	Bukti Langsung (Tangible)	Kepuasan pasien								P value
		Sangat puas		Puas		Cukup Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Sangat puas	14	14.6	6	6.3	0	0.0	15	15.6	0,000
2	Puas	1	1.0	57	59.4	14	14.6	64	66.7	
3	Cukup puas	0	0.0	1	1.0	3	3.1	17	17.7	
Jumlah		15	15.6	64	66.7	17	17.7	96	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square nilai p-value $<0,000$ dan dalam hal ini nilai $p < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Bukti Langsung (Tangible) dengan kepuasan pasien dipuskesmas tenga.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji chi square untuk masing-masing variabel, diperoleh nilai p-value sebagai berikut: Kehandalan (*reability*) 0,000, Ketanggapan (*responsiveness*) 0,000, Empati (*empathy*) 0,000, Jaminan (*assurance*) 0,003, dan Bukti langsung (*Tangible*) 0,000. Karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tenga.

Seperti kita ketahui, pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien, terkait dengan sediaan farmasi dan alat kesehatan. Tujuannya adalah mencapai hasil yang lebih pasti dan meningkatkan kualitas kehidupan pasien, sehingga meningkatkan persepsi kepuasan pasien (Noviani, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting yang sering digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, setiap rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar memberikan kesan yang baik kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai kualitas jasa dan memiliki dampak besar bagi penyelenggara pelayanan, karena dapat membuat mereka lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien (Siburian, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis dan pengolahan data maka dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan kefarmasian menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ pada kelima dimensi.

SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas:

Untuk pelayanan sudah baik, diharapkan tetap mempertahankan bahkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, terutama pada aspek yang masih mendapat penilaian cukup puas, seperti penyediaan informasi terkait efek samping obat dan peningkatan sarana prasarana farmasi. Puskesmas juga dapat mempertimbangkan penambahan tenaga farmasi untuk mempercepat proses pelayanan.

2. Bagi peneliti lain:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan metode yang lebih luas, misalnya menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman pasien secara lebih mendalam, atau melakukan perbandingan kepuasan pelayanan kefarmasian antar beberapa Puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan tarima kepada kedua orang tua, kepada pihak Universitas Negeri Manado, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Masyarakat, serta Puskesmas Tenga yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Budiharjo, N. dkk. 2022. Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan dengan Klu Sehat. *Jurnal keperawatan silampir*, 5, 689-697
- Novianita, M., Sutarsa, I. N., & Adiputra, I. N. (2016). Factors Associated with the Quality of Pharmacy Service Provision in Denpasar, Bali. *Public Health And Preventive Medicine Archive*, 4(1), 42-47.
- Sari, M., Wani, R., & Andry, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Lhoksukon Aceh Utara Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2(2), 38-46
- Sapitri, P., & Sari, I. 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu pelayanan Kesehatan Di Putd Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1 (10), 1323-1333.
- Siburian, T. R. (2018). analisi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah doloksanggul. *SKRIPSI. Fakultas farmasi kesehatan institut kesehatan helvetia*. Medan.
- WHO. 2017. *The World Health Report 2017: Primary Health Care Now More Than Ever*. Geneva, Switerland: author