

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

1. Irkhos Fil'ilah, Program Studi Farmasi, Akademi Kesehatan Sumenep, Email : irkhosfililah10@gmail.com
2. Raden Bagus Asyim, Program Studi Farmasi, Akademi Kesehatan Sumenep, Email : radenbagus09@gmail.com
3. Rizdyana Firmaniar, Program Studi Farmasi, Akademi Kesehatan Sumenep, Email: rizdyanafirmaniar@gmail.com
Korespondensi : radenbagus09@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di puskesmas adalah komponen penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan farmasi klinik yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan memecahkan masalah kesehatan dan obat-obatan terkait. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep. Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Dengan teknik sampling simple random sampling. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden yaitu pasien rawat jalan yang menebus resep obat di pelayanan farmasi. Setelah itu data dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan uji chi square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini memperlihatkan sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan tergolong baik sebanyak 36 orang (60%). Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian yang tergolong puas sebanyak 32 orang (53%). Hasil uji chi square dan diperoleh nilai signifikan $p = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$ atau ($\alpha < 0,05$) yang berarti H_1 diterima artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep. Kesimpulannya adalah kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang pada pasien rawat jalan sebagian besar tergolong baik, tingkat kepuasan pasien sebagian besar merasa puas dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kefarmasian

1. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah guna mengembangkan bidang kesehatan. Kualitas yang merujuk pada layanan berbasis kesehatan yang diperuntukkan bagi masyarakat meluas menjadi pertimbangan yang paling utama yang bisa dilakukan oleh pemerintah. Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas yakni wujud konkret dari fasilitas pelayanan berbasis kesehatan dengan fokusnya yakni pada upaya promosi dan pencegahan di wilayah kerjanya serta menyediakan usaha untuk mewujudkan kesehatan seseorang atau masyarakat di wilayah tingkat pertama. Fasilitas layanan yang berbasis kesehatan yakni fasilitas yang dipakai guna melaksanakan upaya administrasi kesehatan, baik mempromosikan, melakukan pencegahan, rehabilitasi maupun penyembuhan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat setempat. Oleh sebab itu masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyelenggarakan upaya kesehatan.

Tujuan pelayanan kefarmasian adalah untuk mengidentifikasi, mencegah, dan memecahkan masalah kesehatan dan obat-obatan terkait (Kemenkes RI, 2016). Sistem layanan yang berbasis kesehatan puskesmas memasukkan pelayanan kefarmasian sebagai salah satu komponen penting. Kegiatan manajerial dalam pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik merupakan dua jenis kegiatan yang membentuk pelayanan kefarmasian di puskesmas (Kemenkes RI, 2016). Kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga akan meningkat sebanding dengan kualitas pelayanan (Radito, 2016).

Menurut Kemenkes RI tahun 2014, Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas adalah komponen penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas memiliki fungsi secara fundamental yang berjumlah 3 yakni sebagai pusat atau basis dari pemberdayaan yang mengacu pada pihak masyarakat secara meluas, kemudian basis akan pembangunan secara berkesinambungan terkait wawasan dalam konteks atau ranah kesehatan dan yang ketiga sebagai basis akan layanan di ranah kesehatan untuk tingkat pertama dalam tata penyelenggara secara perorangan di lingkup kehidupan bermasyarakat. Pengelolaan ketersediaan obat dan pelayanan farmasi klinik merupakan dua aspek pelayanan kefarmasian. Layanan ini membutuhkan SDM, sarana dan prasarana untuk memaksimalkan hasil terapi dan membatasi resiko efek samping obat pada pasien. Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan, sebagai bentuk dalam upaya meningkatkan kepuasan yang dialami oleh pasien (Permenkes No. 74 Tahun 2016).

Dalam hal ini kepuasan pelayanan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah dibandingkan dengan kenyataan dan harapan dalam pelayanan (Umniyati, 2017). Dengan harapan agar pasien kembali ke puskesmas di masa yang akan datang, maka tujuan utama puskesmas adalah mencapai kepuasan pelayanan pasien. Prastiwi dan Ayubi (2008) memberikan kesimpulan bahwa kepuasan pada pasien akan mendorong pasien untuk terus menggunakan pelayanan puskesmas. Pasien yang senang dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya akan lebih cenderung ingin kembali ke puskesmas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep mendapatkan hasil bahwa kurang ramahnya sikap petugas apotek kepada pasien dan tidak tersedianya media brosur atau poster sebagai salah satu alat penerima informasi dan edukasi obat kepada pasien, hal ini dapat mengakibatkan hilangnya atau berpindahnya pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan lainnya

2. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep

3. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian cross sectional ini merupakan jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran / observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang tengah menjalani perawatan jalan ataupun pengantar yang menebus resep obat di unit farmasi Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep pada Bulan tersebut. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan atau pengantar yang menebus obat di unit farmasi yang telah memenuhi kriteria penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling, yaitu elemen diseleksi secara acak. Simple random sampling dapat langsung dilakukan dengan pengundian.

Variable Independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kefarmasian. Variable Dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang. Analisa data terbagi dalam beberapa tahapan yaitu editing untuk memeriksa kelengkapan jawaban, editing untuk memberikan kode pada jawaban yang diberikan responden, scoring untuk memberikan skor atas jawaban responden dan tabulating untuk melakukan analisis data penelitian yang didapatkan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit farmasi Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep digunakan uji statistik chi square. Apabila $p \text{ value} < \alpha (0.05)$ maka hipotesis penelitian diterima yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep

4. HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Batang-Batang

No	Karakteristik responden	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	28	47
2	Perempuan	32	53
Pendidikan			
1	Tidak Tamat SD	6	10
2	SD	43	71,67
3	SMP/MTS	7	11,67
4	SMA/SMK Sederajat	3	5
5	Perguruan Tinggi	1	1,66
Pekerjaan			
1	Ibu Rumah Tangga	17	28,33
2	Wirausaha	6	10
3	Petani	20	33,33

4	Pedagang	5	8,34
5	ASN	3	5
6	Belum Bekerja	9	15

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan mayoritas responden yang berkunjung ke Puskesmas Batang-Batang berjenis kelamin perempuan (53%), pendidikan terakhir SD (71,67%) dan pekerjaan sebagai petani (33,33%).

- b. Karakteristik responden berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang

No	Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Jumlah	Prosentase
1	Baik	36	60
2	Cukup Baik	17	28
3	Kurang	7	12
	Jumlah	60	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian diatas menerangkan bahwa mayoritas responden melakukan penilaian akan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang dalam kategori baik sebesar 36 orang (60%), cukup baik sebanyak 17 orang (28%) dan kurang sebanyak 7 orang (12%).

- c. Karakteristik responden berdasarkan kepuasan

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan kepuasan di Puskesmas Batang-Batang

No	Kepuasan Responden	Jumlah	Prosentase
1	Puas	32	53
2	Cukup Puas	24	40
3	Tidak Puas	4	7
	Jumlah	60	100

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian diatas menerangkan bahwa mayoritas responden mempunyai derajat rasa puas pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang yaitu sebesar 32 orang (53%), cukup puas sebanyak 24 orang (40%) dan tidak puas sebanyak 4 orang (7%).

- d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batang-Batang

Tabel 4. Tabulasi silang kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang

		Kepuasan			Total
		Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Kualitas	Kurang	1	3	3	7
	Cukup Baik	1	8	8	17
	Baik	2	13	21	36
Total		4	24	32	60

Hasil uji *Chi Square* Sig. $p = 0,001 < \alpha = 0,05$

Sumber : Data Kuesioner

Dari hasil tabulasi silang diatas, didapatkan mayoritas responden memiliki kualitas pelayanan kefarmasian baik dan memiliki derajat rasa puas sebesar 21 orang. Hasil uji statistik *chi square* dan diperoleh nilai signifikan $p = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$ atau

($\alpha < 0,05$) yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep

5. PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan menerangkan kalau mayoritas responden melakukan penilaian akan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang dalam kategori baik sebesar 36 orang (60%), cukup baik sebanyak 17 orang (28%) dan kurang sebanyak 7 orang (12%).

Kualitas pelayanan memegang peranan krusial yang harus dipertimbangkan oleh setiap entitas, apabila ingin produk atau layanannya mampu bersaing di dalam pasar dan mengakomodasi kebutuhan serta harapan konsumen. Di era perkembangan saat ini, konsumen mengadopsi sikap kritis sebelum maupun setelah melakukan pembelian. Mereka mengharapkan produk yang memiliki kualitas sebanding dengan harga yang dibayar dan menginginkan layanan yang berkualitas. Juran (1989) menyampaikan, kualitas mampu diartikan dengan sederhana sebagai kesesuaian produk atau layanan dalam penggunaannya. Definisi ini mencakup produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan bebas dari cacat. Sementara itu, Feigenbaum (1991) mengartikan kualitas sebagai ciri-ciri keseluruhan produk dan layanan yang melibatkan bidang pemasaran, rekayasa, manufaktur, dan pemeliharaan, sehingga produk dan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam penggunaannya. Pandangan Nasution (2004) terkait kualitas layanan yakni derajat unggul tidaknya pengharapan sekaligus usaha mengendalikan derajat tersebut untuk mencapai ekspektasi para pelanggannya. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai elemen utama tidak dapat diabaikan, karena hal ini membantu menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif saat ini.

Pelayanan di bidang farmasi di Puskesmas memiliki dua kegiatan inti, yakni pengelolaan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai mencakup beberapa tahapan yang krusial, termasuk perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan, pelaporan, serta pengarsipan. Selain itu, proses ini juga melibatkan pemantauan dan evaluasi keseluruhan pengelolaan. Sementara itu, pelayanan farmasi klinik melibatkan berbagai aktivitas penting, seperti pengkajian resep, penyerahan obat kepada pasien, memberikan informasi tentang obat (PIO), memberikan konseling terkait penggunaan obat, melakukan ronde atau visite pasien (terutama di puskesmas dengan fasilitas rawat inap), melaporkan efek samping obat yang terjadi, serta memantau dan mengevaluasi terapi obat yang diberikan kepada pasien. Semua aktivitas ini berfungsi untuk memastikan pelayanan farmasi yang berkualitas dan aman bagi pasien di Puskesmas.

Pelayanan informasi obat bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat dan bisa meningkatkan tingkat kesembuhan dari penyakit yang diderita oleh pasien yang diterimanya (Siregar, 2005). Faktor pelayanan informasi obat dapat dinilai dari petugas yang memberi informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti dan petugas memberikan informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Santy Dara Krisnawati et. al. yang menyatakan bahwa Pelayanan Informasi Obat (PIO) mempunyai pengaruh yang signifikan dalam memberikan informasi secara akurat kepada pasien.

Konseling merupakan metode yang sangat penting dan sesuai dalam meningkatkan kepatuhan serta pengetahuan pasien, karena konseling merupakan komunikasi dua arah yang sistematis antara pasien dengan apoteker. Konseling

terbentuk dari dua unsur yaitu konsultasi dan edukasi. Dengan adanya konsultasi pasien mengutarakan semua kesulitannya dalam menjalani pengobatan, dan dengan edukasi seorang apoteker dapat membantu dalam menyelesaikan masalah pasien termasuk pengetahuan tentang obat atau pengobatan (Depkes RI, 2007).

Peran konseling apoteker mempunyai pengaruh yang signifikan dalam memberikan edukasi maupun motivasi serta kepatuhan pasien terkait terapi dengan obat. Hal ini sejalan dengan pendapat Lutfiyati (2016) bahwa pemberian konseling penting untuk meningkatkan kepatuhan maupun pengetahuan pasien. Konseling oleh apoteker terhadap pasien dapat meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan dengan nilai p yaitu $< 0,05$ yang artinya peningkatan ini signifikan secara statistik (Neswita dkk., 2016). Menurut Permenkes nomor 72 dan 73 tahun 2016, Monitoring Efek Samping Obat (MESO) merupakan salah satu tugas klinis apoteker baik di rumah sakit maupun di apotek. Apoteker dapat turut berperan dalam program monitoring efek samping obat dengan melakukan pelaporan secara spontan terkait efek samping obat (BPOM, 2012). MESO mempunyai pengaruh yang signifikan dalam melakukan pelaporan terkait efek samping obat. Penelitian ini sependapat dengan penelitian Mulisda Mardiantina bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Monitoring Efek Samping Obat.

b. Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan menerangkan kalau mayoritas responden mempunyai derajat rasa puas pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang yaitu sebesar 32 orang (53%), cukup puas sebanyak 24 orang (40%) dan tidak puas sebanyak 4 orang (7%).

Mekanisme pengukuran untuk rasa puas salah satunya yakni melibatkan kuesioner. Tjipto (2016: 284) menyampaikan kalau ada lima faktor utama yang menentukan kualitas layanan jasa, dengan setiap faktor ini memiliki indikator yang relevan. Faktor-faktor tersebut mencakup: Tangible (Kenyataan), Empathy (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), Assurance (Kepastian). Dengan merancang kuesioner yang mempertimbangkan faktor-faktor dan indikator-indikator di atas, organisasi dapat mengukur kepuasan pelanggan secara sistematis dan objektif.

Pada indikator tangible (kenyataan), pasien dapat menilai secara langsung sarana yang ada pada Puskesmas Batang-Batang. tangible (kenyataan), dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, kondisi sarana, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan. Dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), Parasuraman et al. (1998) mengungkapkan bahwa bukti fisik (tangibles) merujuk pada upaya suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Ini melibatkan presentasi dan kapabilitas fisik dari sarana dan prasarana perusahaan yang dapat diandalkan, serta kondisi lingkungan sekitarnya. Pendekatan ini merupakan cara bagi perusahaan jasa untuk mengkomunikasikan kualitas layanan kepada pelanggan melalui elemen-elemen yang dapat dilihat dan dirasakan secara fisik. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marmaem, dkk (2017), yang menyatakan bahwa variabel tangible ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sivadas & Baker-prewitt, 2000) yang menyatakan bahwa variabel tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Ekspektasi pasien terhadap fasilitas ruang pelayanan farmasi adalah alur pelayanan yang jelas serta kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu farmasi. Semakin baik sarana dan prasarana yang diberikan maka pasien akan selalu merasa puas.

Empathy dalam konteks pelayanan pelanggan mengacu pada sikap yang ditunjukkan oleh petugas terhadap pelanggan. Empati dapat diartikan sebagai upaya

petugas untuk memberikan pemahaman atas sejumlah kebutuhan para pelanggan termasuk me- langsungkan skema komunikasi dengan maksimal, tidak ketinggalan menghadirkan perhatian secara khusus. Dengan mengutamakan perhatian terhadap pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan berkomunikasi secara efektif, kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan pelanggan terpenuhi melalui respons cepat dari petugas dan pemberian pelayanan yang berkualitas. Dukungan untuk konsep ini ditemukan dalam sebuah studi oleh Dewi (2016) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur." Studi ini memaparkan kalau faktor empati memiliki pengaruh yang signifikan pada derajat rasa puas pelanggan.

Aspek berikutnya yakni reliability (kehandalan), yang mengacu pada kecakapan dalam penyampaian layanan sesuai pengharapan dengan akurat dan konsisten di dalamnya. Mengacu gagasan yang disampaikan Parasuraman et al. (1998) dalam Lopiyoadi dan Hamdani (2006), kalau aspek ini dikaitkan dengan pihak lembaga usaha bisa menghadirkan wujud layanan yang sejalan dengan janji secara andal dan tepat. Jadi, harus bisa memenuhi pengharapan pelanggan yang terefleksi dengan ketepatan waktu pengiriman, kemudian konsistensi pada layanan tanpa unsur kesalahan, sampai menghadirkan sikap yang lekat dengan akurasi optimal dan simpatik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lutfiana Prisnandika yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dari faktor kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

Kepuasan pasien di Puskesmas juga mencakup faktor Responsiveness (cepat tanggap). Responsiveness merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien, mendengarkan keluhan mereka, dan mengatasi masalah dengan sigap. Dengan kata lain, daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan dan masalah pasien sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan. Jika daya tanggap pegawai dalam memberikan bantuan yang cepat dan mengatasi keluhan dengan tangkas belum terlaksana dengan baik, ini dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan situasi di mana harapan pasien terpenuhi melalui respon yang cepat dari petugas dan pemberian pelayanan berkualitas. Oleh karena itu, untuk mencapai derajat rasa puas yang baik, diperlukan usaha tambahan dalam menjaga daya tanggap yang optimal. Ini berarti melibatkan penggunaan semua potensi dalam merespon dengan cepat demi kepentingan pasien. Ini diperkuat oleh riset Golum (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi". Temuan ini memaparkan kalau faktor daya tanggap dan empati memiliki dampak pada derajat rasa puas pihak pasien. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang juga merujuk pada parameter assurance (kepastian). Parameter ini mencakup beberapa aspek, termasuk pengetahuan yang akurat tentang produk, sikap sopan dan santun pegawai dalam menghadirkan wujud layanan, sekaligus kecakapan dalam menyampaikan sejumlah keterangan termasuk merepresentasikan layanan dan membangun rasa percaya berikut rasa yakin pada institusi terkait. Mengarah pada gagasan Zeithaml et al. (1985), sesuai yang dikutip dalam riset Aviliani dan Wilfridus (1997), assurance memiliki korelasi dengan pemberian jaminan untuk pelanggan dengan cakupannya sangat beragam, mulai dari sifat yang bisa mendatangkan kepercayaan sampai kemampuan serta tidak ketinggalan sopan santun yang dijunjung tinggi.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil tabulasi silang diatas, didapatkan mayoritas responden memiliki kualitas pelayanan kefarmasian baik dan memiliki derajat rasa puas sebanyak 21 orang. Hasil uji statistik *chi square* dan diperoleh nilai signifikan $p = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$ atau ($\alpha < 0,05$) yang berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep.

Hasil riset sejalan oleh temuan Khoiri Najib et al. (2022) yang melangsungkan penganalisisan terkait kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul, Yogyakarta. Riset tersebut menerangkan kalau ada pengaruh yang sifatnya signifikan mengarah pada lima dimensi dari layanan pada rasa puas pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul, Yogyakarta. Penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuli Prastika, Drs. Sutrisno Djaja, M.M dkk, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Al-Huda Genteng” Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan oleh Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi.

Perasaan puas bisa dikonotasikan dengan rasa senang atau kelegaan yang dirasakan oleh seorang individu selepas menggunakan suatu produk atau layanan berbentuk jasa. Hal ini merefleksikan sejauh mana derajat keberhasilan atau kinerja yang sejalan dengan pengharapan para individu jadi ketika hasilnya tidak memenuhi ekspektasi maka sudah pasti akan memicu kekecewaan. Begitu juga aturan kebalikannya kalau sudah puas dari segi pelanggan maka hal tersebut melebihi ekspektasi yang menjadikan pelanggan merasa senang dan lega terhadap apa yang didapatkannya.

6. KESIMPULAN

Aaaa

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada pembahasan yang terpapar di bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari 60 responden, kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang sebagian besar dalam kategori baik sebesar 36 orang (60 %).
- Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari 60 responden, sebagian besar responden mempunyai derajat rasa puas pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Batang-Batang yaitu sebesar 32 orang (53%).
- Ada pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep

7. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi yang bisa disarankan diantaranya adalah :

- Peneliti berharap adanya evaluasi kembali terkait kepuasan pelayanan terutama pada bagian fasilitas khususnya yang mengarah ke aspek ruang tunggu layanan obat sehingga bisa memaksimalkan kualitasnya supaya bisa memberi atmosfer rasa puas untuk para pasien di Puskesmas Batang-Batang Kabupaten Sumenep.

- b. Meningkatkan kembali mutu pelayanan dimensi assurance dan tangible, menunjukkan informasi yang baik akan memberikan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Batang-Batang

8. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmisi. (2015). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Article, O., Iman, H., Gulo, A., & Maju, U. I. (2022). Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2021. 01(12), 477–483.
- Depkes RI, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Herlina, D., Atikah, N., & Hardani. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram. *Pharmaceutical and Traditional Medicine*, 3(2), 79–88. <http://www.lppm.poltekrmfh.ac.id/index.php/ptm/article/view/100>
- Kemendes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat.
- Kemendes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Khoiri Najib et al. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul, Yogyakarta.
- Kuntoro, Wahyu and Wahyudi Istiono. 2017. “kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien” *Jurnal kesehatan vokasional* 2(1): 140-48.
- Lubis AS, Andayani NR. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. sucofindo batam. *J appl Bus Adm*.
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran kepuasan peserta jkn melalui pendekatan importance-performance analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(1):17-25. *inan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muhammad, D., Almasryhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.1160>
- Nangaro, J., Citraningtyas, G., & Sudewi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rsud Liun Kendage Tahuna. *Pharmacon*, 8(2), 406. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29307>
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di RSUD Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Parasuraman et al. (1998) dalam Lopiyoadi dan Hamdani 2006, pengaruh positif dari faktor kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Banjarnegara
- Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, and leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple –item scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64(1)pp12-37
- Parasuraman. Et, al.. (1988). Zeithmal and Bitner(1996). Konsep dan teknik pengukuran kualitas produk jasa. *Kajian bisnis dan manajemen*. Vol 4, No 1, Hal 55-56

- Pareraway, D. C., Tjitrosantoso, H., & Bodhi, W. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(4), 273–279.
- p-ISSN: 2502-647X; e-ISSN: 2503-1902. (2020) Nangaro, J., Citraningtyas, G., & Sudewi, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rsud Liun Kendage Tahuna. *Pharmacon*, 8(2), 406. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29307>
- Pratiwi, S. dan Susanto (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit sultan imamuddin Pangkalan Bun Kali- mantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* .2 (2)
- Sari FM, Suprianto. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek global medan. *J Dunia Farm*. 2017;1(3);91-100.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategi*, edisi 2. Yogyakarta. Andi
- Yuli Prastika, Drs. Sutrisno Djaja, M.M. Et. al, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Al-Huda Genteng.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N. R., & Sukma, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2), 59–67. <https://doi.org/10.35473/ijpnp.v3i2.665>