

Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Mida Pratiwi ^{a, 1}, Edy Syamsuri ^{a, 2}, Diah Kartika Putri ^{a, 3} Yulianti ^{*a, 4}

^a Universitas Aisyah Pringsewu, Jl. A. Yani No. 1 A Tambah Rejo, Wonodadi, Kec. Pringsewu, Kab. Pringsewu, Lampung, Indonesia 35372

¹midapратиwi28@gmail.com ; ²esyamsuri@gmail.com; ³diahtika25@gmail.com; ⁴uliiyulia341@gmail.com*

*Korespondensi penulis

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:
Diterima :
20-01-2024
Revisi :
18-02-2024
Disetujui :
10-03-2024

Kata kunci:

Kepuasan Pasien
Pelayanan Kefarmasian
Puskesmas

ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi di puskesmas. Kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan instalasi farmasi puskesmas tersebut juga sangat baik, begitupun sebaliknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus. Jenis Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan teknik accident sampling sampel sebanyak 92 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian baik sebanyak 73,9% (dalam kategori baik), dan distribusi frekuensi kepuasan pasien sebanyak 79,3% (dalam kategori puas). Hasil uji hipotesis didapat bahwa p-value 0,000 yang berarti terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Air Nainingan kabupaten Tanggamus dengan Odds Ratio 12,212 (3,826-38,978) yang berarti responden yang mendapat pelayanan kefarmasian yang tidak baik beresiko 12,212 kali mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik. Hasil uji statistik yang diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti dapat disimpulkan terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus tahun 2023.

Keyword:

Patient Satisfaction
Pharmacy Services
public Health Center

ABSTRACT

Patient satisfaction can be said to be a benchmark for determining the quality of services provided by pharmacy installations at Community Health Centers. The resulting patient satisfaction is good, meaning that the service provided by the community health center pharmacy installation is also very good, and vice versa. The aim of this research is to determine the relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at the Air Nainingan Community Health Center, Tanggamus Regency in 2023. This type of research is quantitative research with a cross sectional design conducted using a questionnaire. The sampling technique uses accidental sampling, namely taking samples based on who happens to be found in a place. The results from SPSS show that the p-value is 0.000, which means there is a relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at the Air Nainingan health center, Tanggamus district in 2023 with an Odds Ratio of 12.212 (3.826-38.978) which means that respondents who received poor pharmaceutical services were 12.212 times at risk. experienced dissatisfaction compared to those who received good pharmaceutical services. The result of the statistical test obtained $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ which means it can be concluded that there is a relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at the Air Nainingan Health Center, Tanggamus Regency in 2023.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Pendahuluan

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan untuk setiap pelayanan yang diberikan. Apabila kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang diberikan instalasi farmasi puskesmas tersebut juga sangat baik, sehingga pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian tersebut. Apabila konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi, kita perlu melakukan evaluasi khusus tentang pelayanan kefarmasian di puskesmas tertentu (Novaryati et al., 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Prihartini et al., (2020) tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh. Hasil penelitian dari tingkat kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 56 responden (87,5%) dan tidak puas sebanyak delapan responden (12,5%) dikarenakan pengerjaan obat yang lama dan kurangnya pemberian informasi obat oleh petugas sehingga ada keluhan dari pasien yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Prihartini et al., (2020) tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di II provinsi di Indonesia. Hasil analisis yang dilakukan menggunakan chi-square menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS yang merasa puas sebanyak 90,9% dikarenakan kehandalan pada pegawai dalam menjelaskan informasi obat, kemudahannya dalam administrasi obat, petugas menggunakan seragam/ tandan pengenal, tersedianya tempat untuk tunggu dan di puskesmas yang merasa puas sebanyak 96,6% dikarenakan adanya kejelasan informasi obat, kecepatan petugas dalam melayani resep, kemudahan administrasi obat, keramahan petugas, lokasi yang terjangkau, kebersihan ruangan, dan ketersedianya tempat tunggu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ayu, et al. (2020) tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian di dapat bahwa implementasi layanan rawat jalan di Puskesmas Sawan I, Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan sangat baik dimana diperoleh nilai rata-rata sebesar 82,11 meliputi variabel kehandalan (reliability) sebesar 73,56%,

variabel daya tanggap (responsiveness) 57,33%, variabel perhatian (empathy) sebesar 71,78%, variabel bukti langsung (tangibles) sebesar 72 %

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan peneliti dengan memberikan pertanyaan kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di puskesmas Air Nanningan kabupaten Tanggamus. Hasil prasurvei yang telah dilakukan sebanyak delapan pasien rawat jalan yang dilakukan wawancara, lima pasien yang diberikan pelayanan kefarmasian dengan benar mengatakan puas dengan pelayanan kefarmasian. dari tiga pasien yang diberikan pelayanan kefarmasian dengan benar mengatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian. Ketidakpuasan yang muncul pada pasien akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan kefarmasian, apabila angka kepuasan pasien rendah akan berdampak terhadap perkembangan layanan kesehatan, sehingga pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang didapat memutuskan untuk mencari pelayanan kesehatan yang lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023.

Dengan adanya latar belakang yang telah diuraikan diatas, pelayanan kefarmasian yang tidak benar atau buruk akan berakibat sangat fatal terhadap kesembuhan pasien dan kepuasan pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* menggunakan metode deskriptif analitik yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena-fenomena berdasarkan fakta yang ada di masyarakat dan dideskripsikan atau dijelaskan dalam bentuk angka-angka secara observasional dengan menggunakan kuisioner yang telah diberikan kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di rawat jalan. (Kurniawan, 2021). Waktu dan tempat penelitian ini dilaksanakan di ruang poliklinik Puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus, pengambilan

data penelitian dilakukan selama bulan Agustus-September 2023

Analisis data ini menggunakan analisis univariat yaitu dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan prosentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini peneliti menggunakan bantuan aplikasi Statistical Program for Social Science (SPSS).

Analisis Bivariat dilakukan untuk melihat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. Peneliti melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik Chi-Square dengan Confident Interval (CI) < 10 % dengan batas kemaknaan ($\alpha < 0,05$) dan diolah dengan sistem komputer. Melalui perhitungan uji Chi-Square selanjutnya ditarik suatu kesimpulan, bila $P < \alpha$ ($P < 0,05$) ; maka H_a diterima, yang menunjukkan ada hubungan bermakna antara variabel independen dengan variabel dependen dan yang berarti ada pengaruh antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel sebab atau resiko dan variabel akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan.

Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah seluruh pasien rawat jalan pada bulan february yang datang ke puskesmas Air Nanningan Tanggamus tahun 2023 sebanyak 1145 responden. Sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nanningan Tanggamus Tahun 2023 yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian dan telah mengisi kuisisioner yang diberikan serta memenuhi kriteria inklusi. Penjarangan sampel yang digunakan adalah accidental sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa yang kebetulan ada/dijumpai di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Hasil dan Pembahasan

I. Karakteristik Pasien

Data yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 28 pasien yang ada di UPTD Puskesmas Pringsewu ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel I. Karakteristik Pasien Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Nanningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Kelompok Usia		
Remaja (<26 tahun)	9	9,8
Dewasa (26-45 tahun)	71	77,2
Lansia (>45 tahun)	12	13,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	31	33,7
Perempuan	61	66,3
Pekerjaan		
IR T	45	48,9
Tani	26	28,3
Mahasiswa	2	2,2
Wiraswasta	19	20,7
Pendidikan Terakhir		
SD	10	10,9
SMP	34	37,0
SMA	48	52,2

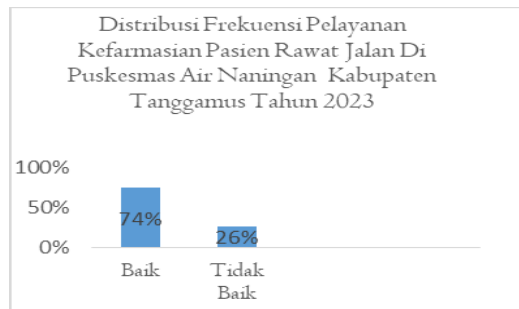
Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan Tabel I dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki karesteristik dominan terhadap usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir adalah pada kelompok usia dewasa yaitu 77,2% (71 orang),

pada jenis kelamin perempuan yaitu 66,3% (61 orang), pada pekerjaan ibu rumah tangga yaitu 48,9% (45 orang) dan pada pendidikan terakhir SMA yaitu 52,2% (48 orang).

2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Data pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus tahun 2023 dikategorikan dengan baik dan tidak baik diperoleh hasil yang dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



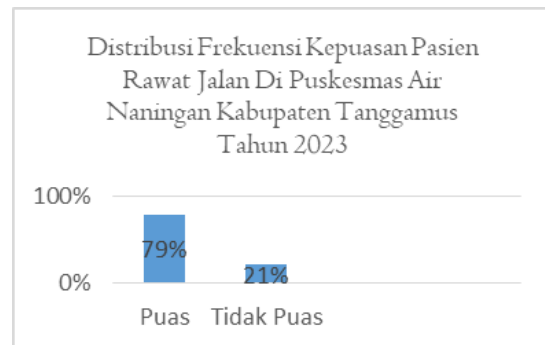
Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan gambar distribusi frekuensi pelayanan kefarmasian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mendapat pelayanan kefarmasian baik yaitu 74% (68 orang) dibandingkan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian tidak baik yaitu 26% (24 orang).

3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Data kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus

tahun 2023 dikategorikan dengan puas dan tidak puas diperoleh hasil yang dapat dilihat pada diagram di bawah ini :



Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan gambar distribusi frekuensi kepuasan pasien dapat diketahui bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu 79% (73 orang) dibandingkan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu 21% (19 orang).

4. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. Tujuan dilakukannya perhitungan kedua variabel adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus tahun 2023. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan *chi square* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Jenis Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR
	Puas	%	Tdk Puas	%	Jumlah	%		
Pelayanan Kefarmasian Baik	54	84,9	14	31,6	68	74	0,000	12,212
Pelayanan Kefarmasian Tidak Baik	19	15,1	5	68,4	24	26		
Total	73	79,3	19	20,7	92	100		

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa dari responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik sebanyak 74% (68 orang) didapat sebagian besar mendapat kepuasan setelah mendapat pelayanan sebanyak 84,9% (54 orang) dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 31,6% (14 orang). Hasil uji statistik yang diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap

kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus tahun 2023. Nilai OR didapatkan sebesar 12,21 (3,826-38,978) yang berarti responden yang mendapat pelayanan kefarmasian yang tidak baik beresiko 12,21 kali mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik.

Pembahasan

I. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel I dapat menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa dari usia 26-45 tahun merupakan mayoritas dari sampel penelitian yaitu 77,2% (71 orang). Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ade et.al. (2015) yang menyatakan bahwa kelompok umur mayoritas pada dewasa (26-45 tahun) sebesar 44,8% (43 orang).

Menurut peneliti mayoritas sampel yang berasal dari kelompok usia dewasa dikarenakan pada usia dewasa pasien lebih mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan dibanding dua kelompok usia yang lain secara mandiri. Kelompok umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan secara mandiri. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pada usia dewasa madya dan dewasa lanjut aspek fisik dan psikis mulai melemah dan sering mengalami sakit (Dwi, 2016).

Dari karakteristik jenis kelamin, perempuan merupakan mayoritas dari sampel penelitian yaitu 66,3% (61 orang). Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ade et.al. (2015) yang menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan menjadi mayoritas dari sampel penelitian, mayoritas sampel yang berasal dari perempuan dikarenakan sebagian besar perempuan lebih memperhatikan kesehatannya dibandingkan laki-laki dan perempuan lebih beresiko sakit. Pada perempuan didapatkan bahwa hormon estrogen dan progesteron sangat berperan dalam sensitivitas nyeri pasien. Hormon estrogen diketahui memiliki efek pronosiseptif yang dapat merangsang proses sensitivasi sentral dan perifer. Hormon progesteron berpengaruh dalam penurunan ambang batas nyeri. Hal tersebut menunjukkan alasan mengapa perempuan cenderung lebih merasakan nyeri/sakit dibanding dengan laki-laki. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan wanita mempunyai kejasian dan beresiko penyakit yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki. Indikator fisiologis yang berbeda dan siklus hidup menunjukkan asumsi bahwa perbedaan derajat kesehatan, derajat kesakitan, dan penggunaan pelayanan kesehatan sedikit banyak akan berhubungan dengan data demografi tersebut (Notoatmodjo, 2018).

Dari Tabel I dapat menunjukkan bahwa ibu rumah tangga menjadi pekerjaan mayoritas dalam penelitian yaitu 48,9% (45 orang). Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ade et al, (2015) yang menyatakan bahwa pasien yang tidak bekerja menjadi mayoritas dalam penelitian yaitu sebesar 62,5% (60 orang)

mayoritas sampel yang berasal dari pasien yang tidak bekerja atau IRT dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga, hal ini juga dilihat karena wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan (Puskesmas).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Adhikari et al., (2021) yang menyatakan bahwa Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga, hal ini juga dilihat karena wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan (Puskesmas) apabila sakit. Jenis kelamin tersebut sejalan dengan pekerjaan pasien yaitu mayoritas ibu rumah tangga. Hal ini membuktikan bahwa jenis kelamin perempuan dalam hal ini ibu rumah tangga dapat disimpulkan bahwa faktor tersebut berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien untuk kembali atau melakukan kunjungan ulang pada layanan kesehatan, kemudian pada (tabel I) dapat menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yang menjadi mayoritas dalam penelitian adalah SMA yaitu sebesar 52,2% (48 orang). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Ade et al. (2015) yang menyatakan bahwa mayoritas pendidikan pasien adalah SMA yaitu sebesar 59,5% dikarenakan SMA merupakan tingkat pendidikan cukup baik, sebagian besar orang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi akan lebih mementingkan kesehatan dan cenderung memiliki perilaku hidup yang lebih sehat dan menyebabkan mereka jarang mengalami sakit, dan tingkat pendidikan seseorang sangat berhubungan dengan kualitas kesehatan seseorang agar lebih baik.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Fauzia,(2021) memperoleh hasil yang sama yaitu sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian tersebut adalah SMA (59,2%) Pendidikan menjadi salah satu faktor penentu dalam mencari sebuah pekerjaan. Melalui pendidikan, seseorang dapat membentuk atau menyiapkan kepribadian sebagai manusia yang

mampu dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab.

2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Berdasarkan grafik distribusi frekuensi pelayanan kefarmasian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah mendapat pelayanan kefarmasian baik yaitu 74% (68 orang) dibandingkan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian tidak baik yaitu 26% (24 orang).

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Seiring berkembangnya waktu pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan yang awalnya hanya kepada pengelolaan obat, sekarang telah berkembang menjadi pelayanan komprehensif yang terfokus pada pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan Supartiningsih et. al. (2021) tentang hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh, menunjukkan bahwa sebanyak 87,5% (56 responden) dengan pelayanan kefarmasian cukup menyatakan puas, sebanyak 75% (48 responden) dengan pelayanan kefarmasian kurang menyatakan puas dan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian baik lebih dominan yaitu 74% (68 orang). Menurut peneliti hal ini dikarenakan 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 yang baik akan meningkatkan mutu puskesmas dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian yang baik juga dapat menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian di puskesmas dan dapat melindungi pasien dalam rangka keselamatan pasien di puskesmas.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Berdasarkan grafik distribusi frekuensi kepuasan pasien dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengalami kepuasan sebanyak 79% (73 orang) dibandingkan dengan yang mengalami ketidakpuasan sebanyak 21% (19 orang). Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi puakesmas. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan untuk setiap pelayanan yang diberikan (Novaryatiin et al., 2018)

Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan Zuzana et al. (2022) Pasien yang merasa puas dikarenakan mereka dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi ketika melayani beberapa pertanyaan yang diajukan dan juga ketika memberikan informasi mengenai obat yang akan mereka konsumsi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pasien yang mendapatkan kepuasan sebanyak 79% (73 orang). Menurut peneliti hal ini dikarenakan sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan dilayani sesuai dengan harapan yang ingin mereka dapat. Harapan yang didapat bisa dirasakan dari fasilitas yang ada dipuskesmas, kenyamanan ruangan, sifat petugas dalam memberikan layanan, kehandalan petugas, respon cepat petugas, jaminan keselamatan yang diberikan petugas dan perhatian yang diberikan petugas.

3. Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui bahwa dari hasil uji statistik yang diperoleh $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nainingan Kabupaten Tanggamus tahun 2023. Nilai OR (Odds Ratio) didapatkan sebesar 12,21 (3,826-38,978) yang berarti responden yang mendapat pelayanan kefarmasian tidak baik beresiko 12,21 kali mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian baik.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di puskesmas 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. Pelayanan kefarmasian dilakukan sesuai dengan keadaan pasien dengan melakukan analisis dan evaluasi pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan pasien. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai harapan pasien diikuti dengan pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Permenkes, 2016).

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan, pasien yang mendapat kepuasan sebanyak 79% (73 orang) penelitian ini sejalan yang dilakukan Arimbawa, et.al. (2014) menunjukkan sebagian besar tingkat kepuasan pasien terdapat hubungan Terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nanning Kabupaten Tanggamus Tahun 2023 dengan *p-value* 0,000 dengan *Odds Ratio* 12,212 (3,826-38,978).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat sebanyak 73% (68 orang) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian yang baik merasa puas sebanyak 54 orang dan merasa tidak puas sebanyak 14 orang. Hal ini sesuai kenyataan yang terjadi saat ini bahwa dengan pelayanan kefarmasian yang baik akan sesuai dengan harapan atau keinginan pasien yang menerima pelayanan, hal ini akan menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayan yang diberikan. Tak hanya itu, menurut peneliti pelayanan kefarmasian yang tidak baik akan membahayakan petugas kefarmasian maupun membahayakan pasien atau masyarakat. Adapun pencegahan yang dapat dilakukan agar pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan beberapa point diantaranya benar dalam membaca resep, benar dalam menghitung resep, daya tanggap, jumlah antrian, alur pelayanan, dokter yang tidak tepat waktu, ruang tunggu yang tidak nyaman, rekam medis yang tidak baik, nama obat yang mirip, resep yang kurang jelas. Beberapa penyebab diatas apabila tidak dilakukan dengan sesuai standar pelayanan kefarmasian akan berakibat fatal ke pasien. (Permenkes, 2014).

Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Terdapat hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Nanning Kabupaten

Tanggamus Tahun 2023 dengan *p-value* 0,000 dengan *Odds Ratio* 12,212 (3,826-38,978).

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan pada penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Air Nanning Kabupaten Tanggamus Pelayanannya lebih baik lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pasien

2. Bagi Universitas Aisyah Pringsewu

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan sebagai sumber ilmu pengetahuan untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan perkembangan ilmu kefarmasian dan dapat dijadikan referensi perpustakaan agar dapat digunakan untuk acuan mahasiswa.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Agar lebih baik dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Ada hubungan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas, dan disarankan untuk meneliti variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Bagi lansia yang menderita penyakit asam urat agar selalu memperhatikan pola makan yang sehat serta dapat melakukan pemeriksaan secara rutin untuk mengetahui secara dini keadaan kesehatan tubuh.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada semua responden penelitian yang telah ikut berpartisipasi dalam proses penelitian ini serta semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung proses penelitian ini sampai dengan selesai.

Daftar Pustaka

- Abd hul, Y. (2022). Kualitas Pelayanan: Indikator, Pengaruh dan Contoh [Lengkap]. DeepublishStore.com. <https://deepublishstore.com/blog/kualitas-pelayanan/>
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : a cross-sectional study. 3, 1–10.
- Ade, et. al. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. Jurnal Administrasi Kesehatan Sekolah, 3, 3.
- Ayu, Komang. Sri, N. et al. (2020). Persepsi

- Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kabupaten Buleleng. *JIMPKS*, 4(1), 1–18.
- Dwi, S. (2016). *Promosi Kesehatan*. Pusdik SDM Kesehatan.
- Eka, A., Suarjana., Wijaja., G (2014) hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien menggunakan jasa Apotek di kota Denpasar. *journal public health and preventive mediv=cine Archive*
- Hasyim, Rahmadi Muh. (2019) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-Kassi kecamatan Rappocini Makassar. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Sovia, P., & Prio A.,A (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health*, 2(1), 63–66.
- Kurniawan, D. W. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan*; Buku Lovrinz Publishing. LovRinz Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=CCQAoEAAAQBAJ>
- Lenna, M., Ratnaningsih, E., Setyaningsih, D., Almira, N.,G. manfaat pengukuran pasien. <https://books.google.co.id/books?id=VsvAAAQBAJ&pg>
- Muninjaya, (2014) manajemen mutu pelayanan kesehatan, jakarta: EGC
- Mu'ah (2014) kualitas layanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien :Zifatamapublisher.<https://books.google.co.id/books?id=twcUEAAAQBAJ&pg>
- Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. Komerce.id. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu kesehatan masyarakat: prinsip-prinsip dasar*. Rineka Cipta. <https://books.google.co.id/books?id=AJpqnQEACAAJ>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, Cetakan Ketiga.
- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 72.
- permenkes. (2019). *peraturan tentang puskesmas No.43 tahun 2019*;jakarta
- Prihartini, N., Yuniar, Y., & Susyanty, A. L. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di II Provinsi di Indonesia *Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Sevices at Hospital and Primary Health Care in II Provinces in Indonesia* Peraturan Pemerintah N. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49.
- Sarah. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. *eJournal Ilmu Pemerintah*, 5(1), 305–314.
- Sarah, et. al. (2017). *Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015*. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Managemen Rumah Sakit*, 1, 61–65.
- Sari, U., & Indonesia, M. (2021). Hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak provinsi aceh. *Jurnal TEKESNOS*, 3(1).
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=uTbMDwAAQBAJ>
- Supartiningsih, H. (2021). Hubungan pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak provinsi aceh. *Jurnal TEKESNOS*, 3(1).
- Zuzana, et. al . (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi. *Jurnal Kefarmasian*, 9, 44–52.