

# ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN (STUDI PADA PASIEN DI PUSKESMAS HEWOKLOANG)

Abraham Christian Mac Arthur Lameng

Akademi Farmasi St. Fransiskus Xaverius Maumere, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur,  
Indonesia

\* Email untuk Korespondensi: [bramchristian88@gmail.com](mailto:bramchristian88@gmail.com)

---

---

## ABSTRAK

---

---

### Kata kunci:

Puskesmas, Pelayanan  
Kefarmasian, Dimensi  
Service Quality

### Keywords:

Health Center,  
Pharmaceutical  
Services, Service  
Quality Dimensions.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Salah satu pelayanan yang ada di Puskesmas adalah Pelayanan kefarmasian. Suatu pelayanan kefarmasian yang diberikan dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang khususnya pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat berdasarkan Dimensi Service Quality (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti fisik). Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Hewokloang Kabupaten Sikka. Populasi pada penelitian ini sebanyak 500 responden (pasien) dan sampel sebanyak 83 responden (pasien). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kefarmasian khususnya pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat di Puskesmas Hewokloang dari masing-masing dimensi Service Quality yaitu, dimensi Reability (Kehandalan) sebesar 78,85% dengan kategori baik, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) sebesar 68,37% dengan kategori baik, dimensi Assurance (Jaminan) sebesar 76,92% dengan kategori baik, dimensi Emphaty (Empati) sebesar 72,71 dengan kategori baik, dan dimensi Tangible (Bukti fisik) sebesar 77,71 dengan kategori baik. Analisa data uji One Sample T-Test (uji pihak kanan yaitu  $t$  hitung  $17.026 > t$  tabel  $1.66365$  atau  $H_a$  diterima artinya tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien berdasarkan dimensi service quality di Puskesmas Hewokloang  $> 60\%$ . Hasil penelitian tingkat pelayanan kefarmasian terhadap pasien di Puskesmas Hewokloang berdasarkan Dimensi Service Quality adalah baik dengan nilai persentase sebesar 73,91%.

*Puskesmas is a technical implementation unit of the district/city Health Office that is responsible for organizing health development in a work area. One of the services in Puskesmas is pharmaceutical services. A pharmaceutical service provided can affect the level of quality of pharmaceutical services. This study aims to see the level of quality of pharmaceutical services at Hewokloang Health Center, especially at the time of drug delivery and drug information provision based on Service Quality Dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence). This type of research is quantitative descriptive research. This research was conducted at Hewokloang Health Center, Sikka District. The population in this study was 500 respondents (patients) and a sample of 83 respondents (patients). The results of this study show that the level of quality of pharmaceutical services, especially at the time of drug delivery and drug information provision at the Hewokloang Health Center from each dimension of Service Quality, namely, the Reability dimension of 78.85% with the good category, the Responsiveness dimension of 68.37% with the good category, the Assurance dimension of 76.92% with the good category, the Emphaty dimension of 72.71 with the good category, and the Tangible dimension (Physical evidence) of 77.71 in the good category. Analysis of One Sample T-Test test data (right-hand test, namely  $t$  count  $17,026 > t$  table  $1.66365$  or  $H_a$  is accepted, meaning that the level of pharmaceutical service quality for patients based on the dimension of*

---

*service quality at the Hewokloang Health Center > 60%. The results of the research on the level of pharmaceutical services to patients at Hewokloang Health Center based on the Service Quality Dimension are good with a percentage value of 73.91%.*

---

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Perwujudan kesehatan sebagai hak asasi manusia di Indonesia salah satunya unit pelayanan kesehatan, salah satu unit kesehatan tersebut berupa puskesmas (Basuki, 2020; Komalawati & Alfarijah, 2020).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Harianja, 2018; Lemeng et al., 2023). Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Anggraeni, 2019; Widiati et al., 2018).

Pelaksanaan upaya kesehatan puskesmas harus menyelenggarakan manajemen puskesmas, pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat, pelayanan laboratorium dan pelayanan kefarmasian (Depkes RI, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu asuhan kesehatan yang ada di puskesmas. Menurut Depkes RI (2016), pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan obat dan bahan habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik (Handayany, 2020; Raising, 2019).

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan obat dan bahan habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Amalia, 2019). Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, ronde/visit pasien, pemantauan dan pelaporan efek samping obat (ESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat. Bagi Puskesmas yang belum memiliki Apoteker sebagai penanggung jawab, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian secara terbatas dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian atau tenaga kesehatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan habis pakai serta pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat (Susyanty et al., 2020).

Penyerahan obat dan pemberian informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dimulai dari tahap menyiapkan/meracik obat, memberikan label/etiket, menyerahkan sediaan farmasi dengan informasi yang memadai di sertai pendokumentasian (Basdiawati, 2022). Penyerahan obat meliputi kegiatan pengecekan kesesuaian nomor resep, nama pasien, umur pasien, alamat pasien, dosis obat, jumlah obat, aturan pakai, dan bentuk sediaan farmasi yang akan diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien, setelah semua pengecekan selesai dan sesuai maka obat tersebut langsung diserahkan kepada pasien yang bersangkutan atau keluarga pasien sekaligus memberikan informasi obat (Setyani & Putri, 2020). Pemberian informasi obat merupakan salah satu tahap yang harus dilakukan dalam proses pelayanan kefarmasian untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat DRP (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Rikomah, 2018).

Metode SERVQUAL (*Service Quality*), merupakan salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien dengan cara membuat survei penilaian pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Yuniar, 2016). Menurut Pasuraman dkk, 1988 *Service Quality* adalah skala beberapa item yang ringkas dengan reliabilitas dan validitas yang baik yang dapat digunakan pemberi jasa untuk lebih memahami ekspektasi layanan dan persentase pelanggan dan sebagai hasilnya meningkatkan layanan. Kualitas pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi *service quality* yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Dimensi

*Service Quality* adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien di Puskesmas Hewokloang.

Puskesmas Hewokloang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Sikka, khususnya berada di Kecamatan Hewokloang yang memberikan pelayanan kesehatan pada tujuh desa. Puskesmas ini belum memiliki Apoteker sebagai penanggung jawab jadi penyelenggaraan pelayanan kefarmasian dilakukan secara terbatas oleh tenaga teknis kefarmasian atau tenaga kesehatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/kota. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan habis pakai serta pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat. Pada survei pendahuluan di dapatkan hasil data, bahwa jumlah kunjungan pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang mencapai kurang lebih 50 pasien perhari dan kurang lebih 500 pasien perbulan dengan tenaga teknis kefarmasian yang hanya berjumlah satu orang. Satu orang tenaga teknis kefarmasian di puskesmas ini setiap hari menjalankan tugasnya sebagai tenaga teknis kefarmasian, mulai dari mengkaji obat yang di resepkan dokter, menyerahkan obat dan memberikan informasi obat kepada setiap pasien. Keadaan dimana pasien yang memerlukan pelayanan kefarmasian tidak sebanding dengan jumlah tenaga teknis kefarmasian yang sedikit akan mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat misalnya waktu penyerahan obat yang terlalu lama, kurangnya kebersihan klip obat dan tempat penyimpanan obat, serta penyampaian informasi tentang obat yang kurang lengkap.

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan tujuan mengukur kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi *Service Quality* di Puskesmas Hewokloang. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Hewokloang, guna mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dengan menganalisis berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan bukti fisik, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut. Manfaat dari penelitian ini termasuk memberikan informasi berharga bagi pihak manajemen Puskesmas Hewokloang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi puskesmas lain dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, serta menjadi dasar bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif di sektor kesehatan, khususnya dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan *teknik accidental sampling* (Azhari et al., 2023; Bambang Sudaryana et al., 2022). Penelitian ini merupakan penelitian dengan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien dengan menggunakan metode lima dimensi *service quality* antara lain dimensi *reability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati) dan dimensi *tangible* (bukti fisik) untuk mengukur kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 83 responden yang yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang dengan kriteria  $\geq 17$  tahun, dapat membaca dan menulis serta bersedia mengisi kusioner.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden dengan memberikan kusioner atau daftar pertanyaan kepada pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian mulai penyerahan obat dan pemberian informasi obat. Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah menggunakan aplikasi statistik IBM SPSS dan dianalisis secara deskriptif berdasarkan skala *likert*. Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan uji One-Sample t test pihak kanan untuk menguji hipotesis deskriptif. Pada t test pihak kanan jika tingkat kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien sangat rendah atau  $\leq 60\%$  maka  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak dan jika tingkat kualitas pelayanan kefarmasian sangat tidak rendah atau  $> 60\%$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak.

Hasil yang di persentasekan dengan pemberian skor dan diinterpretasikan dengan menggunakan kategori sebagai berikut :

**Tabel 1 Nilai Skala Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Nilai Kualitas Pelayanan	Tingkat Pelayanan Kefarmasian
81-100%	Sangat Baik
61-81%	Baik
41-60%	Cukup
21-40%	Kurang
0-21%	Sangat Kurang

Dalam menentukan hasil ukur persentase tingkat kualitas pelayanan kefarmasian digunakan rumus:

$$\% = \frac{\sum \text{skor penilaian}}{\sum \text{skor maksimal}} \times 100$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien

**Tabel 2 Data Karakteristik Pasien**

Karakteristik Pasien		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	32	38,55%
	Perempuan	51	61,44%
Umur	17-25 tahun	21	20,48%
	26-45 tahun	38	45,78%
	46-55 tahun	14	16,86%
	> 55 tahun	10	12,04%
Pekerjaan	PNS	17	20,48%
	Pelajar	26	31,32%
	Petani	40	48,19%

Pada penelitian ini yang pertama dilihat adalah karakteristik pasien (responden) yang diteliti. Karakteristik pasien (responden) yang diambil pada penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur. Dilihat dari tabel hasil karakteristik pasien (responden) berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa dari 83 pasien yang diambil sebagai sampel penelitian saat berkunjung ke Puskesmas Hewokloang dan bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang dengan persentase 38,88% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang dengan persentase 61,44%. Artinya pasien yang paling banyak berkunjung ke puskesmas Hewokloang pada saat penelitian dan yang bersedia menjadi responden penelitian adalah pasien yang berjenis kelamin perempuan.

Dilihat dari tabel hasil karakteristik pasien (responden) berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa dari 83 pasien yang diambil sebagai sampel penelitian saat berkunjung ke Puskesmas Hewokloang dan bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian yang bekerja sebagai PNS sebanyak 17 orang dengan persentase 20,48%, bekerja sebagai pelajar sebanyak 26 orang dengan persentase 31,32% dan yang bekerja sebagai petani sebanyak 40 orang dengan persentase 48,19%. Hal ini sesuai dengan data mata pencaharian penduduk wilayah Puskesmas Hewokloang yaitu petani lebih banyak dibandingkan mata pencaharian lainnya.

Dilihat dari tabel hasil karakteristik pasien (responden) berdasarkan umur dapat diketahui bahwa dari 83 pasien yang diambil sebagai sampel penelitian saat berkunjung ke Puskesmas Hewokloang dan bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan terhadap pelayanan kefarmasian yang berusia dengan rentang umur 17-25 tahun (remaja) sebanyak 21 orang dengan persentase 20,48%, umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 38 orang dengan persentase 45,78%, umur 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 14 orang dengan persentase 16,86%, umur > 55 tahun (lansia akhir) sebanyak 10 orang dengan persentase 12,04%. Artinya pasien yang paling banyak berkunjung ke puskesmas Hewokloang saat penelitian dan bersedia menjadi responden adalah pasien dengan rentang umur 26-45 tahun, yang paling sedikit untuk bersedia menjadi responden adalah pasien dengan rentang umur > 55 tahun hal ini dikarenakan dengan faktor usia.

### Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat berfokus pada 5 dimensi *service quality* yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Tabel 3 Data Kualitas Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Pelayanan Kefarmasian	Skor Penilaian	Skor Maksimum	Persentase (%)	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
<b>Kehandalan (<i>Reability</i>)</b>					
1. Petugas kefarmasian memanggil nama pasien dan memeriksa ulang identitas pasien serta menanyakan nomor antrian dengan baik dan akurat	357	415	86,02 %		
2. Petugas kefarmasian menyerahkan obat dengan baik kepada pasien	325	415	78,31 %	73,85 %	Puas
3. Petugas kefarmasian memberikan informasi tentang obat indikasi dengan baik.	274	415	66,02 %		
4. Petugas kefarmasian memberikan informasi tentang obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	270	415	65,06 %		
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1. Petugas kefarmasian segera memperbaiki identitas pasien jika terdapat komplain dari pasien akibat kekeliruan dalam penulisan	295	415	71,08 %		
2. Petugas kefarmasian cepat dan tepat menyerahkan obat kepada pasien	250	415	60,24 %	68,37 %	Puas
3. Petugas kefarmasian segera memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami	313	415	75,42 %		
4. Petugas kefarmasian dengan sabar kembali menjelaskan tentang informasi obat kepada pasien yang belum mengerti secara baik dan jelas sampai pasien benar-benar paham.	277	415	66,74 %		
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
1. Petugas kefarmasian dengan sopan menyapa, tepat dan jelas memanggil nama pasien sesuai dengan yang tertulis dalam resep atau etiket dan menanyakan nomor antrian dengan baik	313	415	75,42 %		
2. Petugas kefarmasian menyerahkan sediaan obat dengan tepat dan benar kepada pasien sesuai dengan nama pasien yang bersangkutan	340	415	81,92 %	76,92 %	Puas
3. Petugas kefarmasian memberikan informasi mengenai obat dengan detail, tepat dan benar	318	415	76,62 %		
4. Tenaga kefarmasian menyakinkan pasien bahwa pasien akan sembuh jika mengikuti aturan pemakaian	306	415	74,21 %		

dan penggunaan obat dengan baik dan benar sesuai anjuran			
<b>Empati ( <i>Empathy</i> )</b>			
1. Petugas kefarmasian dengan ramah memanggil nama pasien sesuai dengan nomor antrian, menyapa dengan baik seperti memberikan salam selamat pagi atau siang	344	415	82,98 %
2. Tenaga kefarmasian dengan ramah dan penuh senyuman saat menyerahkan sediaan obat kepada pasien	291	415	70,12 %
			72,71 %      Puas
3. Petugas kefarmasian dengan ramah dan penuh sabar menjelaskan mengenai dosis, aturan pakai, cara pemakaian, efek samping dan tempat penyimpanan obat kepada pasien	280	415	67,46 %
4. Tenaga kefarmasian dengan sabar mendengar komplain tentang obat yang diberikan dan kembali menjelaskan dengan penuh perhatian kepada pasien	292	415	70,36 %
<b>Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )</b>			
1. Petugas kefarmasian yang menyerahkan obat terlihat rapi dan bersih	347	415	83,61 %
2. Wadah atau klip obat yang diserahkan kepada pasien terlihat bersih dan tidak kusut	339	415	81,68 %
			77,71 %      Puas
3. Ruang tunggu untuk mendapatkan informasi terlihat bersih dan nyaman	311	415	74,93 %
4. Tempat untuk menerima informasi obat tenang dan tidak berisik sehingga pasien dengan jelas mendengarkan penjelasan dari petugas kefarmasian	293	415	70,60 %
Rata-rata			73,91 %

Kualitas pelayanan kefarmasian pada penelitian ini diukur berdasarkan hasil persentase dari masing-masing dimensi *service quality* (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) dan rata-rata hasil persentase dari semua dimensi *service quality*. Dilihat dari tabel hasil rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi kehandalan (*reability*) dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan pada keempat pertanyaan saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat dimensi kehandalan (*reability*) adalah 73,85% dengan kategori baik. Hasil rata-rata persentase ini dapat mencerminkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas farmasi pada saat memanggil nama pasien, menyerahkan obat, memberikan informasi tentang nama obat, indikasi obat, tempat penyimpanan obat, serta efek samping obat yang baik dan benar.

Dilihat dari tabel rata-rata kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada keempat pertanyaan saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah 68,37% dengan kategori baik. Hasil rata-rata persentase ini dapat mencerminkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan petugas farmasi pada saat petugas kefarmasian segera memperbaiki identitas pasien, segera memberikan informasi mengenai obat dengan bahasa yang mudah dimengerti dan jelas sampai pasien benar-benar mengerti, namun

ada beberapa pasien yang cukup puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas farmasi saat menyerahkan obat kepada pasien.

Dilihat dari tabel hasil rata-rata tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan pada keempat pertanyaan saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat dimensi jaminan (*assurance*) adalah 76,92% dengan kategori baik. Hasil rata-rata persentase ini dapat mencerminkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi menyangkut kesopanan menyapa, tepat dan jelas memanggil nama pasien, menyerahkan sediaan obat dengan tepat sesuai pasien yang bersangkutan, memberikan informasi mengenai obat sedetail mungkin dan menyakinkan pasien akan kesembuhan.

Dilihat dari tabel hasil rata-rata tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) dapat diketahui bahwa persentase kualitas pelayanan kefarmasian pada keempat pertanyaan saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat dimensi empati (*emphaty*) adalah 72,71% dengan kategori baik. Hasil rata-rata persentase ini dapat mencerminkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi menyangkut keramahan memanggil nama pasien, menyapa pasien dengan baik, sikap sabar menjelaskan mengenai aturan pakai obat, efek samping obat, cara pemakaian obat, dan sabar mendengar komplain dari pasien serta menjelaskan kembali sampai pasien benar-benar mengerti.

Dilihat dari tabel hasil rata-rata tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dapat diketahui bahwa persentase kepuasan pasien pada keempat pertanyaan saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah 77,71% dengan kategori baik. Hasil rata-rata persentase ini dapat mencerminkan bahwa kebanyakan pasien merasa puas dengan kebersihan dan kerapian petugas farmasi, kebersihan klip obat, kebersihan ruang tunggu dan ketenangan yang ada sehingga pasien bisa mendengarkan penjelasan informasi obat dengan baik.

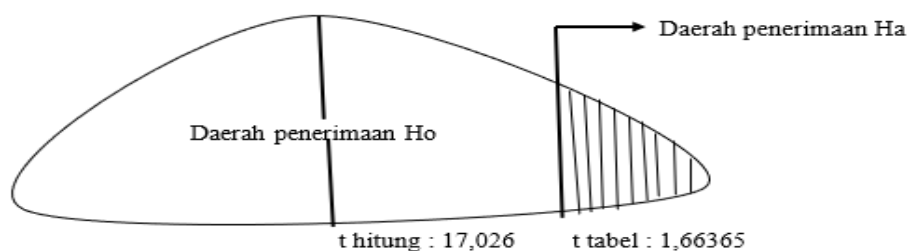
Dilihat dari tabel hasil rata-rata tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan Dimensi *Service Quality* di Puskesmas Hewokloang dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang adalah 73,91% dengan kategori baik. Hal ini mencerminkan bahwa petugas kefarmasian di Puskesmas Hewokloang baik dan handal dalam melayani pasien di bidang farmasi khususnya pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat.

Pada penelitian ini digunakan hipotesa penelitian untuk menentukan persentase rerata kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien di Puskesmas Hewokloang. Berdasarkan hasil pada tabel hasil analisa data uji T-test pihak kanan diatas, dapat diketahui bahwa hasil t hitung  $17.026 > t$  tabel  $1,66365$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Maka keputusannya adalah hipotesa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya tingkat kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *service quality* di Puskesmas Hewokloang  $> 60\%$ .

### One-Sample Test

	Test Value = 60						
	t	Df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Kepuasan Pasien	17.026	82	<.001	<.001	12.807	11.31	14.30

### Kurva Hasil Uji T-Test Pihak Kanan



Gambar 1. Data One-Sample test dan kurva Hasil Uji T-Test Pihak kanan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian terhadap pasien khususnya pada saat penyerahan obat dan pemberian informasi obat di Puskesmas Hewokloang dari masing-masing dimensi Service Quality yaitu, dimensi Reability (Kehandalan) sebesar 78,85% dengan kategori baik, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) sebesar 68,37% dengan kategori baik, dimensi Assurance (Jaminan) sebesar 76,92% dengan kategori baik, dimensi Emphaty (Empati) sebesar 72,71 dengan kategori baik, dan dimensi Tangible (Bukti fisik) sebesar 77,71 dengan kategori baik. Tingkat kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hewokloang berdasarkan dimensi Service Quality adalah baik dengan nilai persentase sebesar 73,91%.

## REFERENSI

- Amalia, T. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Kefarmasian Apotek Di Apotek X Berdasarkan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. *Jurnal Inkofar*, 1(1).
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Deepublish.
- Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Bambang Sudaryana, D. E. A., Ak, M., Agusiady, H. R. R., & SE, M. M. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Deepublish.
- Basdiawati, R. W. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan (Pkl) Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik*.
- Basuki, U. (2020). Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia. *Jurnal Hukum Caraka Justitia*, 1(1), 21–41.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Harianja, H. (2018). Perancangan Aplikasi Rawat Jalan Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Benai. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(1), 8–24.
- Komalawati, V., & Alfarijah, D. A. (2020). Tanggung jawab orang tua atas kesehatan anak penderita gangguan jiwa sebagai hak asasi manusia. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, 8(2), 145–167.
- Lemeng, F., Sangkop, F. I., & Rorimpandey, G. (2023). Sistem Informasi Geografis Penyebaran Puskesmas Di Kabupaten Kepulauan Talaud Berbasis Web Menggunakan Metode Extreme Programming (XP). *Journal of Educational Method and Technology*, 3(1), 36–42.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Rikomah, S. E. (2018). *Farmasi klinik*. Deepublish.
- Setyani, W., & Putri, D. C. A. (2020). *Resep dan Peracikan Obat*. Sanata Dharma University Press.
- Susyanty, A. L., Yuniar, Y., Herman, M. J., & Prihartini, N. (2020). Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), 65–74.
- Widianti, R. F., Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 185–198.