

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut

Analysis of Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services Using Servqual Models in Public Health Centers Garut District

Mulyani^{1*}, Achmad Fudholi², Satibi²

¹. Magister Manajemen Farmasi, Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

². Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

Corresponding author: Mulyani; Email: mulyani.hidayat84@gmail.com

Submitted: 03-02-2020

Revised: 19-02-2020

Accepted: 31-03-2020

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama secara terintegrasi dan berkesinambungan, dimana salah satu fungsi Puskesmas yaitu menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang sesuai standar. Dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di puskesmas perlu adanya upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dengan perbaikan system secara terus menerus agar penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dapat berjalan secara optimal dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif (*Non-Experimental*) dengan metode pendekatan secara kuantitatif. Instrumen penelitian berupa lembar kuesioner. Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model ServQual (*Service Quality*) terhadap lima (5) dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Analisis data dengan menggunakan nilai *mean gap* (kesenjangan) antara nilai rata-rata harapan (ekspektasi) dan rata-rata kinerja (kenyataan). Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien sebagian besar Puskesmas di Kabupaten Garut masih terdapat *gap* (nilai negatif) berarti bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas. Dilihat dari hasil secara keseluruhan diperoleh nilai *mean gap* negatif berarti bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas pada pernyataan dimensi ServQual di beberapa Puskesmas. Berbeda dengan Puskesmas Siliwangi, Cibatu dan Sukamulya terdapat pernyataan dengan nilai nol (0) tingkat kepuasan pasien adalah puas, dan nilai positif dengan tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan; Pelayanan Kefarmasian; Puskesmas; ServQual

ABSTRACT

Public Health Centers is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts in an integrated and continuous manner, where one of the Public Health Centers functions is to provide pharmacy services that are in accordance with the standards. In the implementation of the National Health Insurance (JKN) program at the Public Health Centers, efforts are needed to improve the quality of pharmaceutical services by continuously improving the system so that the application of pharmaceutical service standards at the Public Health Centers can run optimally and increase patient satisfaction. This study aims to determine the description of patient satisfaction with pharmaceutical services at Garut District Public Health Centers. The research conducted is descriptive (*Non-Experimental*) research with a quantitative approach method. The research instrument was in the form of questionnaire sheets. The method of sampling is purposive sampling. The level of patient satisfaction was measured using the ServQual (*Service Quality*) model of five dimensions of service quality, namely the dimensions of *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Data analysis using the mean gap (*gap*) between the average value of expectations (expectations) and average performance (reality). Based on the results of research on the level of patient satisfaction most of the Garut District Public Health Centers still has a gap (negative value) meaning that the level of patient satisfaction is not satisfied. Judging from the

overall results obtained negative mean gap means that the level of patient satisfaction is dissatisfied with the ServQual dimension statement in several Public Health Centers. In contrast to the Siliwangi Public Health Centers, Cibatu and Sukamulya there is a statement with a zero value (0) the level of patient satisfaction is satisfied, and the positive value with the level of patient satisfaction is very satisfied.

Keywords: Satisfaction; Pharmaceutical Services; Public Health Centers; ServQual

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama (Menteri Kesehatan RI, 2018). Salah satu fungsi puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di puskesmas yang bermutu (Menteri Kesehatan RI, 2014). Salah satu upaya dalam menjaga mutu pelayanan kefarmasian adalah dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di suatu tempat pelayanan kesehatan (Wibowo dkk., 2016). Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu juga pada hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Putri dkk., 2018).

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya (Baroroh, 2014). Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Baroroh, 2014). Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien (Astuti dan Kundarto, 2018). Menurut Larasanty, dkk (2018) upaya meningkatkan proses pelayanan kefarmasian dalam era JKN, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan yang salah satunya dilakukan melalui survey kepuasan pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila pemberian jasa pelayanan kesehatan dari puskesmas kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Prihandiwati dkk., 2018).

Ada berbagai macam layanan kesehatan di sekitar kita, salah satunya adalah puskesmas yang memberikan salah satu layanan kesehatan dalam bidang jasa dengan harapan bahwa produk yang diberikan berupa

layanan yang berkualitas kepada masyarakat (Nugroho, 2011). Kualitas produk (barang maupun jasa) didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa (Nugroho, 2011). Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model ServQual (*Service Quality*) (Narendra dkk., 2017).

Model ServQual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Pareraway dkk., 2016). Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan menjadi positif dan sebaliknya, model ini menganalisis (kesenjangan) *gap* antara dua variabel pokok yakni layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (Yikwa, 2015). Menurut Kristanti, dkk (2015) Terdapat lima dimensi untuk menentukan kualitas layanan, yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian Narendra, dkk (2017) menyebutkan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *Responsivness* nilai kesenjangan -0,244 dan dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan, karena tingkat kepuasannya terendah yaitu nilai kesenjangan -0,552. Idealnya nilai *gap* (kesenjangan) antara ekspektasi dan persepsi adalah nol (Kristanti, 2015). Penelitian Kristanti, dkk (2015) menyebutkan bahwa faktor pelayanan yang paling perlu diperbaiki adalah faktor kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, keramahan petugas dan ketanggapan petugas terhadap pasien yang menemui kesulitan dalam memahami prosedur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (*non-experimental*) secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan model ServQual dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui gambaran nilai *mean gap* (kesenjangan) antara nilai rata-rata harapan (ekspektasi) dan rata-rata kinerja (kenyataan) per dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut.

Subyek Penelitian

Pemilihan subyek penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Pemilihan puskesmas berdasarkan sebaran wilayah perkotaan, perdesaan dan terpencil dengan pengelola obat puskesmas yang terdiri dari Apoteker (6 puskesmas), Tenaga Teknis Kefarmasian (4 puskesmas) dan Tenaga Non Farmasi (1 puskesmas) sehingga total subyek penelitian sebanyak 11 (sebelas) Puskesmas di Kabupaten Garut. Jumlah sampel yang diambil sebesar 30 responden pada masing-masing puskesmas, Sehingga total sampel responden penelitian ini sebanyak 330 responden. Kriteria inklusi sampel penelitian responden adalah pasien yang berumur ≥ 18 tahun yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi penelitian, yaitu pasien yang berumur ≤ 18 tahun dan pasien tidak bersedia menjadi responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 2 (dua) bagian instrument kuesioner yaitu bagian pertama berisi karakteristik responden dan bagian kedua kuesioner mengenai harapan (ekspektasi) dan persepsi (kenyataan) responden atas layanan yang diterima.

Sebelum digunakan sebagai alat penelitian, kuesioner dilakukan uji validitas dan realibilitas yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden. Pertanyaan dalam kuesioner yang tidak valid dan reliabel akan digugurkan sedangkan pertanyaan yang valid

dan reliabel akan digunakan untuk mengambil data.

Pengolahan Data

Pada penelitian ini data diambil dengan menggunakan data primer berupa jawaban kuesioner dari responden. Pengukuran data menggunakan skala *Likert* yang dikembangkan dari Permenkes RI No. 74 Tahun 2016. Data di analisis menggunakan model ServQual dengan melihat *gap* atau skor ServQual, skor positif menunjukkan responden sangat puas, skor nol menunjukkan responden puas, skor negatif menunjukkan responden tidak puas (Kristanti dkk., 2015). Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan *software statistic SPSS* dan *Microsoft excel* yang dijabarkan dalam bentuk tabel, gambar dan narasi.

Ethical Clearance

Penelitian ini disetujui oleh Komite Etika Penelitian Medis dan Kesehatan (MHREC) Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada - Rumah Sakit Umum Dr. Sardjito Yogyakarta dengan nomor sertifikat Ref: KE / FK / 1384 / EC / 2019, tanggal 25 November 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Kuesioner

Pengujian dilakukan pada 30 responden. Apabila nilai korelasi "r" hitung $>0,361$ maka butir instrument itu dinyatakan valid, dan sebaliknya. Pernyataan valid kemudian diuji reliabilitasnya.

Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk kuesioner harapan yaitu 0,985 sedangkan untuk kuesioner kenyataan (persepsi) yaitu 0,973. Nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ menunjukkan instrument reliabel dan dapat dipergunakan untuk pengambilan data.

Sosiodemografi dan Karakteristik Responden

Berikut hasil deskriptif karakteristik responden yang menjadi obyek penelitian yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan. Penentuan data demografi responden hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Larasanty dkk., 2019). Jumlah responden pada penelitian ini

Tabel I. Sosiodemografi dan Karakteristik

Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	Frekuensi (n=330)	%
Umur (Tahun)		
18-25	93	28,2
26-45	159	48,2
46-65	76	23,0
>65	2	0,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	93	28,2
Perempuan	237	71,8
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	0,6
SD	70	21,2
SMP	81	24,5
SMA	128	38,8
Perguruan Tinggi	49	14,8
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	19	5,8
Pegawai Swasta	35	10,6
Wiraswasta	38	11,5
PNS/TNI/POLRI	10	3,0
Petani	13	3,9
Karyawan/Buruh	10	3,0
Pensiunan	4	1,2
Ibu Rumah Tangga	149	45,2
Tidak Bekerja	46	13,9
Lain-lain	6	1,8
Jumlah Kunjungan Periode 2019		
2-5 Kali	117	35,5
Lebih dari 5 Kali	213	64,5

Sumber: Pengolahan Data Primer 2019

sebanyak 330 pasien puskesmas usia tidak kurang dari 18 tahun yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut. Data disajikan pada tabel I.

Tabel I, menggambarkan responden yang terlibat pada penelitian ini didominasi oleh responden perempuan dari pada laki-laki yaitu perempuan 71,8% sedangkan laki-laki 28,2%. Menurut (Wibowo dkk., 2016) Angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit dari pada laki-laki, hal ini dapat dilihat dari pengguna layanan puskesmas yang lebih banyak oleh jenis kelamin perempuan. Menurut survei Nasional di Amerika Serikat menunjukkan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya

sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Christasani, 2016).

Responden yang berkunjung ke Puskesmas paling banyak pada kelompok umur dewasa dengan rentang usia 26-45 tahun sebanyak 48,2%. Persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh umur karena persepsi seseorang terbangun salah satunya berdasarkan pengalaman masa lalu (Lubis dan Astuti, 2019). Menurut (Christasani, 2016) semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi.

Mayoritas responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 38,8%. Tingkat pendidikan turut mempengaruhi penilaian

pasien terhadap informasi yang diberikan, karena tingkat pendidikan semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat seseorang dimana diharapkan mampu memberikan penilaian secara subjektif (Chusna dkk., 2018). Dari data demografi responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan bahwa jumlah responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut adalah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 45,2%. Chusna dkk (2018) menyatakan bahwa pekerjaan merupakan salah satu hal yang paling erat kaitannya dengan pendapat seseorang sehingga akan mempengaruhi daya beli seseorang.

Responden yang berobat ke Puskesmas di Kabupaten Garut pada penelitian ini paling banyak adalah pasien yang datang ke puskesmas lebih dari 5 kali pada tahun 2019 yaitu sebanyak 64,5%. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Lubis dan Astuti, 2019) menyatakan bahwa Jumlah kedatangan responden sangat mempengaruhi penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, hal ini dikarenakan semakin banyak frekuensi kunjungan responden akan lebih mengetahui dan memahami kualitas pelayanan di Puskesmas terhadap pasien sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan.

Analisis Per Dimensi *ServQual* di Puskesmas Kabupaten Garut

Hasil Analisis *Gap* (Kesenjangan) antara Harapan (Ekspektasi) dan Kenyataan (Persepsi) pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut. Data disajikan pada tabel II.

Pada tabel II, merupakan analisis *mean gap* pernyataan lima (5) dimensi *ServQual* terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut, hasil menyatakan bahwa sebagian besar Puskesmas di Kabupaten Garut menunjukkan nilai *mean gap* negatif, hal ini memberikan pengertian bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas pada pernyataan di beberapa Puskesmas. Berbeda dengan Puskesmas Siliwangi, Cibatu dan Sukamulya, sebagai berikut:

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada dimensi ini menunjukkan nilai *gap* positif terjadi di Puskesmas Cibatu yaitu pada pernyataan Ruang tunggu apotek di puskesmas bersih dan nyaman (*gap* 0,30), Tempat pengambilan obat yang memadai (*gap* 0,27), Petugas Apotek bersikap ramah dan sopan (*gap* 0,07), Petugas Apotek berpenampilan bersih dan rapi (*gap* 0,27) hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien. Tidak adanya *gap* terjadi di Puskesmas Sukamulya yaitu pada pernyataan Petugas Apotek berpenampilan bersih dan rapi (*gap* 0) nilai *gap* yang dihasilkan adalah nol, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah puas artinya tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi ini menunjukkan nilai *gap* positif terjadi di Puskesmas Siliwangi yaitu pada pernyataan Petugas Apotek memberikan informasi obat yang mudah dimengerti (*gap* 0,07), Petugas Apotek memberikan obat sesuai dengan resep (*gap* 0,03), Kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik (*gap* 0,03) dan Puskesmas Cibatu yaitu pada pernyataan Petugas Apotek memberikan informasi tentang obat secara jelas dan lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan (*gap* 0,03), Petugas Apotek memberikan informasi obat yang mudah dimengerti (*gap* 0,03) hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien. Tidak adanya *gap* terjadi di Puskesmas Sukamulya yaitu pada pernyataan Petugas Apotek memberikan informasi tentang obat secara jelas dan lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan (*gap* 0) nilai *gap* yang dihasilkan adalah nol, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah puas artinya tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada dimensi ini menunjukkan tidak adanya *gap* terjadi di Puskesmas Siliwangi yaitu pada pernyataan Petugas Apotek memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang

Tabel IIa. Hasil Analisis Mean Gap Dimensi ServQual Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut

Dimensi	No	Pernyataan	Mean Gap											
			Siliwangi	Tarogong	Bojongloa	Cibatu	Cibalong	Sindangratu	Kersamenak	Leuwigoong	Mekarmukti	Cisewu	Sukamulya	
Tangibles (Bukti Fisik)	1	Ruang tunggu apotek di puskesmas bersih dan nyaman	-0,37	-0,30	-0,23	0,30	-0,20	-0,37	-0,30	-0,37	-0,17	-0,43	-0,20	
	2	Tempat pengambilan obat yang memadai	-0,23	-0,20	-0,33	0,27	-0,17	-0,33	-0,70	-0,60	-0,23	-0,30	-0,30	
	3	Obat yang diberikan petugas apotek lengkap	-0,03	-0,13	-0,23	-0,07	-0,33	-0,30	-0,87	-0,37	-0,17	-0,33	-0,27	
	4	Obat yang diberikan petugas apotek jumlahnya sesuai resep	-0,07	-0,13	-0,23	-0,07	-0,13	-0,27	-0,93	-0,30	-0,30	-0,33	-0,17	
	5	Petugas Apotek bersikap ramah dan sopan	-0,07	-0,07	-0,20	0,07	-0,17	-0,33	-0,13	-0,20	-0,23	-0,20	-0,10	
	6	Petugas Apotek berpenampilan bersih dan rapi	-0,03	-0,07	-0,13	0,27	-0,13	-0,37	-0,10	-0,17	-0,20	-0,20	0	
Reliability (Kehandalan)	Rata-rata			-0,13	-0,15	-0,23	0,13	-0,19	-0,33	-0,51	-0,33	-0,22	-0,30	-0,17
	1	Pelayanan Apotek dilakukan dengan cepat	-0,33	-0,20	-0,27	-0,23	-0,23	-0,57	-0,43	-0,07	-0,27	-0,30	-0,17	
	2	Petugas Apotek memberikan informasi tentang obat secara jelas dan lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	-0,23	-0,13	-0,27	0,03	-0,23	-0,60	-0,80	-0,27	-0,20	-0,33	0	
	3	Petugas Apotek memberikan informasi obat yang mudah dimengerti	0,07	-0,13	-0,30	0,03	-0,10	-0,50	-0,87	-0,10	-0,30	-0,30	-0,23	
4	Petugas Apotek memberikan obat sesuai dengan resep	0,03	-0,20	-0,27	-0,10	-0,20	-0,53	-0,93	-0,27	-0,37	-0,27	-0,20		

Tabel IIb. Hasil Analisis Mean Gap Dimensi ServQual Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut

Dimensi	No	Pernyataan	Mean Gap											
			Siliwangi	Tarogong	Bojongloa	Cibatu	Cibalong	Sindangratu	Kersamenak	Leuwigoong	Mekarmukti	Cisewu	Sukamulya	
<i>Responsive ness</i> (Ketanggapan)	5	Kemasan obat yang diterima dalam keadaan baik	0,03	-0,20	-0,20	-0,17	-0,13	-0,50	-0,77	-0,17	-0,23	-0,20	-0,27	
	Rata-rata			-0,09	-0,17	-0,26	-0,09	-0,18	-0,54	-0,76	-0,17	-0,27	-0,28	-0,17
	1	Petugas Apotek cepat tanggap terhadap keluhan pasien	-0,37	-0,17	-0,30	-0,03	-0,13	-0,53	-0,83	-0,13	-0,23	-0,27	-0,43	
	2	Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	-0,17	-0,20	-0,23	0,17	-0,27	-0,43	-0,83	-0,10	-0,17	-0,27	0,03	
	3	Petugas Apotek dapat berkomunikasi baik dengan pasien	-0,10	-0,10	-0,23	0,10	-0,20	-0,47	-0,83	-0,13	-0,30	-0,20	-0,27	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4	Petugas Apotek memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham	0	-0,20	-0,27	0,07	-0,23	-0,43	-0,87	-0,17	-0,30	-0,33	-0,13	
	Rata-rata			-0,16	-0,17	-0,26	0,08	-0,21	-0,47	-0,84	-0,13	-0,25	-0,27	-0,20
	1	Petugas Apotek membuat pasien merasa aman dan nyaman	-0,27	-0,13	-0,13	0,10	-0,23	-0,47	-0,90	-0,23	-0,23	-0,33	-0,07	
	2	Petugas memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	-0,33	-0,10	-0,13	0,13	-0,07	-0,40	-0,93	-0,20	-0,30	-0,30	-0,13	
	3	Petugas Apotek memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	-0,37	-0,10	-0,23	0,07	-0,10	-0,33	-0,90	-0,13	-0,33	-0,27	-0,13	

Tabel IIc. Hasil Analisis *Mean Gap* Dimensi *ServQual* Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut

Dimensi	No	Pernyataan	<i>Mean Gap</i>										
			Siliwangi	Tarogong	Bojongloa	Cibatu	Cibalong	Sindangratu	Kersamenak	Leuwigoong	Mekarmukti	Cisewu	Sukamulya
<i>Empathy</i> (Empati)	4	Pelabelan pada obat lengkap dan mudah dimengerti	-0,23	-0,10	-0,10	0,03	-0,03	-0,33	-0,93	-0,13	-0,20	-0,23	-0,17
	5	Obat yang diberikan terjangkau kualitasnya	0	-0,17	-0,13	0	-0,17	-0,33	-0,93	-0,13	-0,20	-0,37	-0,17
		Rata-rata	-0,24	-0,12	-0,15	0,07	-0,12	-0,37	-0,92	-0,17	-0,25	-0,30	-0,13
	1	Petugas Apotek memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	-0,17	-0,20	-0,10	-0,03	-0,27	-0,50	-0,20	-0,27	-0,20	-0,27	-0,07
	2	Petugas Apotek memahami kebutuhan pasien	-0,40	-0,20	-0,17	0	-0,20	-0,40	-0,63	-0,17	-0,20	-0,13	-0,13
	3	Petugas Apotek mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	-0,20	-0,27	-0,13	0,03	-0,20	-0,37	-0,73	-0,30	-0,23	-0,33	-0,13
	4	Pasien merasa nyaman selama mengonsumsi obat	-0,07	-0,17	-0,13	0	-0,13	-0,17	-0,57	-0,17	-0,30	-0,30	-0,20
		Rata-rata	-0,21	-0,21	-0,13	0	-0,20	-0,36	-0,53	-0,23	-0,23	-0,26	-0,13

Keterangan: (-) =Tidak Puas (0) = Puas (+) = Sangat Puas
 Sumber: Pengolahan Data Primer 2019

paham (*gap* 0) nilai *gap* yang dihasilkan adalah nol, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah puas artinya tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien. Nilai *gap* positif terjadi di Puskesmas Cibatu yaitu pada pernyataan Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien (*gap* 0,17), Petugas Apotek dapat berkomunikasi baik dengan pasien (*gap* 0,10), Petugas Apotek memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham (*gap* 0,07) dan Puskesmas Sukamulya yaitu pada pernyataan Petugas Apotek mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien (*gap* 0,03) hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini menunjukkan tidak adanya *gap* terjadi di Puskesmas Siliwangi dan Puskesmas Cibatu yaitu pada pernyataan Obat yang diberikan terjamin kualitasnya (*gap* 0) nilai *gap* yang dihasilkan adalah nol, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah puas artinya tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien. Nilai *gap* positif terjadi di Puskesmas Cibatu yaitu pada pernyataan Petugas Apotek membuat pasien merasa aman dan nyaman (*gap* 0,10), Petugas memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (*gap* 0,13), Petugas Apotek memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien (*gap* 0,07), Pelabelan pada obat lengkap dan mudah dimengerti (*gap* 0,03) hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi ini hanya Puskesmas Cibatu yang menunjukkan tidak adanya *gap* terjadi pada pernyataan Petugas Apotek memahami kebutuhan pasien dan Pasien merasa nyaman selama menunggu obat (*gap* 0) nilai *gap* yang dihasilkan adalah nol, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien adalah puas artinya tidak ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien dan Nilai *gap* positif terjadi pada pernyataan Petugas Apotek mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan (*gap* 0,03) hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien

adalah sangat puas artinya kenyataan yang diterima pasien lebih besar dari harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Stevani dkk., 2018). Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa aspek, salah satunya adalah faktor demografi pasien antara lain umur, jenis kelamin, status social, pendidikan, dimana umur dan pendidikan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien (Christasani, 2016).

Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di Puskesmas kabupaten Garut, yaitu: (1) Pada Dimensi *Tangibles* meliputi peningkatan sarana dan prasarana Apotek yang sesuai dengan standar, harapannya pada dimensi *tangibles* pasien akan merasa nyaman selama menunggu obat dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan terpenuhi. (2) Pada Dimensi *Reliability* meliputi peningkatan kemampuan petugas dalam pengelolaan sediaan farmasi dan pengendalian mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas. Indikator *Reliability* meliputi ketersediaan obat, kelengkapan informasi terkait obat yang diberikan oleh petugas apotek di puskesmas, kesesuaian dalam penyerahan obat, serta pengetahuan petugas apotek terkait informasi pelayanan obat (Kristanti, 2015). Dalam PMK No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa Apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan menuntut harus selalu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam menjaga dan meningkatkan kompetensinya. (3) Pada Dimensi *Responsiveness* meliputi analisis jumlah tenaga farmasi yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku, melakukan penilaian kinerja dan peningkatan kompetensi petugas Apotek secara berkala, harapannya petugas Apotek lebih sigap dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan obat dan pertanyaan-pertanyaan yang menjadi keluhan pasien dalam pelayanan obat sehingga dapat meningkatkan mutu kehidupan dan kepuasan pasien. (4) Pada Dimensi *Assurance* meliputi adanya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dengan meningkatkan pengetahuan, kemampuan/kompetensi petugas

Apotek untuk membangun kepercayaan pasien terhadap pengobatan yang sedang dijalani pasien, Petugas Apotek harus melaksanakan pelayanan kefarmasian secara optimal sesuai standar dan mampu menjelaskan tentang pengobatan dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, harapannya dengan membangun kepercayaan diri pasien akan meningkatkan citra Puskesmas dan berujung pada kepuasan pasien. (5) Pada Dimensi *Empathy* meliputi analisa beban kerja sesuai tupoksi SDM farmasi agar pelayanan kefarmasian di puskesmas dapat berjalan dengan optimal, walaupun pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan di puskesmas Kabupaten Garut belum sepenuhnya memenuhi ketentuan PMK No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, dan Non Farmasi di puskesmas harus dilaksanakan secara profesional dan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi (SPO) Puskesmas agar mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat dan berujung pada kepuasan pasien (Menteri Kesehatan RI, 2016^b).

Analisis Mean Gap Per Dimensi ServQual di Puskesmas Kabupaten Garut

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh rata-rata nilai *gap* lima (5) dimensi *ServQual* antara kenyataan (persepsi) dan harapan (ekspektasi) pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut, sebagai berikut:

Pada tabel III, merupakan hasil dari analisis *mean gap* dimensi *ServQual* yang diteliti dari Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut, Tingkat kepuasan pasien dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada dimensi *Tangibles* yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Yikwa, 2015). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada dimensi *Tangibles* nilai *gap* tertinggi (-0,33) terjadi di Puskesmas Sindangratu dan Leuwigoong yang menyatakan pasien tidak puas. Terdapat Nilai positif pada dimensi *Tangibles* (0,13) terjadi di Puskesmas Cibatu yang menyatakan pasien sangat puas.

Pada dimensi *Reliability* tingkat kepuasan pasien dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut yang meliputi kemampuan petugas dalam

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan (Yikwa, 2015). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada dimensi *Reliability* nilai *gap* tertinggi (-0,76) terjadi di Puskesmas Kersamenak yang menyatakan pasien tidak puas. Pada dimensi *Reliability* seluruh Puskesmas di Kabupaten Garut menunjukkan nilai negatif yang berarti pasien tidak puas.

Tingkat kepuasan pasien dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada dimensi *Responsiveness* yang meliputi kepedulian, kesediaan membantu, kesungguhan, ketepatan pelayanan dan kesediaan menanggapi (Rusdiana dkk., 2015). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada dimensi *Responsiveness* nilai *gap* tertinggi (-0,84) terjadi di Puskesmas Kersamenak yang menyatakan pasien tidak puas. Terdapat Nilai positif pada dimensi *Responsiveness* (0,08) terjadi di Puskesmas Cibatu yang menyatakan pasien sangat puas.

Tingkat kepuasan pasien dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada dimensi *Assurance* yang meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Yikwa, 2015). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada dimensi *Assurance* nilai *gap* tertinggi (-0,92) terjadi di Puskesmas Kersamenak yang menyatakan pasien tidak puas. Terdapat Nilai positif pada dimensi *Assurance* (0,07) terjadi di Puskesmas Cibatu yang menyatakan pasien sangat puas.

Tingkat kepuasan pasien dirasakan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada dimensi *Empathy* yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien (Yikwa, 2015). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pada dimensi *Empathy* nilai *gap* tertinggi (-0,92) terjadi di Puskesmas Kersamenak yang menyatakan pasien tidak puas. Tidak adanya *gap* pada dimensi *Empathy* (0) terjadi di Puskesmas Cibatu yang menyatakan pasien puas.

Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada lima (5) dimensi *ServQual* dengan prioritas utama bagi Puskesmas dengan *mean gap* negatif tertinggi sampai terendah yang

Tabel III. Analisis Mean Gap Per Dimensi ServQual Kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut

Puskesmas	Mean Gap				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Siliwangi	-0,13	-0,09	-0,16	-0,24	-0,21
Tarogong	-0,15	-0,17	-0,17	-0,12	-0,21
Bojongloa	-0,23	-0,26	-0,26	-0,15	-0,13
Cibatu	0,13	-0,09	0,08	0,07	0
Cibalong	-0,19	-0,18	-0,21	-0,12	-0,20
Sindangratu	-0,33	-0,54	-0,47	-0,37	-0,36
Kersamenak	-0,51	-0,76	-0,84	-0,92	-0,53
Leuwigoong	-0,33	-0,17	-0,13	-0,17	-0,23
Mekarmukti	-0,22	-0,27	-0,25	-0,25	-0,23
Cisewu	-0,30	-0,28	-0,27	-0,30	-0,26
Sukamulya	-0,17	-0,17	-0,20	-0,13	-0,13

Sumber: Pengolahan Data Primer 2019

berarti harapan pasien jauh lebih tinggi dari kenyataan sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Puskesmas Kabupaten Garut. Tidak hanya di Puskesmas Kabupaten Garut tingkat kepuasan pasien kurang puas terjadi di Puskesmas Ngemplak I dimana kualitas pelayanan termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif sebesar -0,179 yang dilakukan oleh Nuswantari (Nuswantari, 2013).

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Garut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi ServQual belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dilihat dari hasil secara keseluruhan diperoleh nilai *mean gap* negatif berarti bahwa tingkat kepuasan pasien adalah tidak puas pada pernyataan dimensi ServQual di beberapa Puskesmas. Berbeda dengan Puskesmas Siliwangi, Cibatu dan Sukamulya terdapat pernyataan dengan nilai nol (0) tingkat kepuasan pasien adalah puas, dan nilai positif dengan tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas. Untuk itu, perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabupaten Garut pada kelima dimensi ServQual, sehingga tercipta pelayanan kefarmasian yang mampu meningkatkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada PPSDMK Kementerian Kesehatan RI yang telah membiayai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Astuti, N.K. dan Kundarto, W., 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3 (2): 84.
- Baroroh, F., 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*, 4 (2).
- Christasani, P.D., 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13 (1): 28-34.
- Chusna, N., Fetriana, T., dan Adawiyah, R., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1: 89-92.
- Kristanti, N.D., 2015. *Ekspektasi Dan Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Era JKN Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Dan Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas

- Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kristanti, N.D., Sumarni, S., dan Wiedyaningsih, C., 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 15.
- Larasanty, L.P.F., Cahyadi, M.F., Sudarni, N.M.R., dan Wirasuta, I.M.A.G., 2019. Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system. *Journal of Health Research*, 33: 80–88.
- Lubis, N.D. dan Astuti, S.D., 2019. Kepuasan Pasien Peserta JKN Pada Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 15: 79–87.
- Menteri Kesehatan RI, 2016^b. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI, 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Narendra, M.P., Skarayadi, O., Duda, M., dan Adirestuti, P., 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5 (1).
- Nugroho, 2011. Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen. *Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*. Magetan.
- Nuswantari, M., 2013. Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Ngemplak I Sleman. *Jurnal Penelitian*. 16 (2):10.
- Pareraway, D.C., Tjitrosantoso, H., dan Bodhi, W., 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Pharmacon*. 5(4):7.
- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., dan Feteriyani, R., 2018. (The Level of Patient Satisfaction In Pharmaceutical Care at Puskesmas Pekauman Banjarmasin). *JCPS: Journal Of Pharmaceutical Science*. 1(2):6.
- Putri, L.E., Dachriyanus, D., dan Putri, N.T., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17: 152.
- Rusdiana, N., Wijayanti, R., dan Wahyuni, S., 2015. Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep Di Rumah Sakit. *Pharmaciana*. 5(2).
- Stevani, H., Putri, A.N., dan Side, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14: 1.
- Wibowo, M.I.N., Kusuma, A.M., Kulsum, U., Diwanti, R.I.A., dan Dewi, R.K., 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas Di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015. *Pharmacy*, 13: 46–70.
- Yikwa, R., 2015. *Analisis Persepsi Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Pada Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena Kabupaten Jayawijaya Provinsi Papua*. Tesis. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Yogyakarta.