

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACY  
SERVICES AT THE PANYILEUKAN COMMUNITY HEALTH CENTER IN  
BANDUNG CITY**

**SITI NURUL HIDAYATI  
211FF03103**

*Bachelor of Pharmacy Program, Faculty of Pharmacy  
Bhakti Kencana University*

**ABSTRACT**

*Direct and responsible pharmaceutical services are intended to ensure the correct use of medicines by patients in order to achieve optimal therapeutic results and improve quality of life. As a primary health facility, community health centers need to maintain the quality of pharmaceutical services, including through monitoring and evaluating user satisfaction levels. This study aims to assess patient satisfaction with pharmaceutical services at the Panyileukan Community Health Center in Bandung. The sample consisted of 100 respondents selected using accidental sampling. Primary data were collected using a questionnaire designed to measure five aspects of Service Quality (SERVQUAL): Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangibles, which had been validated. The analysis results showed an average perception (reality) percentage of 90.7%, higher than the average expectation score of 84.2%. Overall, patient satisfaction levels fell into the "Very Satisfied" category (81%-100%). Bivariate analysis results indicate no significant association between patient characteristics/sociodemographics (such as gender, age, education level, and occupation) and patient satisfaction levels ( $P$ -value > 0.05 for all variables). Conclusion: Patient satisfaction with pharmacy services at the Panyileukan Community Health Center is classified as very satisfactory across all dimensions evaluated. There is no significant relationship between patient characteristics and satisfaction levels with pharmacy services at the Community Health Center.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmacy Services, Primary Health Care Facilities, SERVQUAL*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023”, kesehatan didefinisikan sebagai kondisi individu yang berada dalam keadaan fisik, mental, dan sosial yang baik. Definisi ini menekankan bahwa kesehatan bukan hanya ketiadaan penyakit atau gangguan semata, melainkan juga kemampuan individu untuk berfungsi secara optimal dalam aspek sosial dan ekonomi (UU RI Nomor 17, 2023). Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kesehatan sebagai kondisi tubuh yang baik atau keadaan sehat secara umum. Di sisi lain, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan kesehatan sebagai suatu keadaan sejahtera yang komprehensif, meliputi dimensi fisik, mental, dan sosial, yang memampukan individu untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi (WHO, 2016).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan, upaya untuk meningkatkan taraf kesehatan pun semakin diperkuat dengan tujuan mencapai kualitas kesehatan yang lebih baik. Sesuai dengan “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 mengenai Pelaksanaan Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat”, fasilitas kesehatan dijelaskan sebagai lokasi atau sarana yang digunakan untuk menyediakan layanan kesehatan kepada individu maupun komunitas. Layanan ini mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun paliatif yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta unsur masyarakat (Permenkes Nomor 19, 2024). Puskesmas adalah salah satu fasilitas tersebut, yang berfungsi sebagai fasilitas utama pelayanan kesehatan tingkat pertama dan fokus utamanya pada tindakan bersifat promotif maupun preventif di wilayah tanggung jawabnya. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) merupakan langkah strategis untuk mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan dan menangani masalah kesehatan di tingkat keluarga,

komunitas, maupun masyarakat. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat berperan sebagai institusi kesehatan yang menawarkan layanan kesehatan dasar untuk individu dan program kesehatan masyarakat. Puskesmas menitikberatkan perhatiannya pada aktivitas promotif maupun preventif, demi meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di area tanggung jawabnya (Mentang, Rumayar and Kolibu, 2018).

Pelayanan kefarmasian dapat diberikan di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari tindakan kesehatan serta memiliki peran penting dalam peningkatan mutu layanan kesehatan masyarakat. Profesional farmasi memiliki tanggung jawab besar untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, sehingga tenaga farmasi perlu terus mengembangkan pengetahuan, sikap, serta keahlian supaya dapat berkomunikasi langsung dengan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan farmasi di Puskesmas berperan penting dalam menentukan sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan yang disediakan oleh profesional farmasi. Mutu pelayanan menjadi salah satu aspek krusial dalam penggunaan layanan kesehatan, di mana sebuah layanan farmasi dapat dianggap optimal jika telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam pelayanan farmasi.

Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beragam faktor penentu. Beberapa pasien menunjukkan kepuasan terhadap layanan kefarmasian yang mereka terima, sebab mereka menilai pelayanan yang disediakan telah memenuhi ekspektasi. Akan tetapi, ada juga pasien yang mengungkapkan ketidakpuasan, hal ini disebabkan oleh ekspektasi kualitas layanan yang seharusnya didapatkan melebihi kenyataan (Prihandiwati *et al.*, 2018). Aspek ini menjadi perhatian utama dalam penelitian, mengingat potensinya untuk memengaruhi persepsi masyarakat secara menyeluruh mengenai mutu layanan kefarmasian di Puskesmas tersebut.

Salah satu faktor pemicu yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah keterbatasan sumber daya (Amrullah, Satibi and Fudholi, 2020). Keterbatasan sumber daya yang dimaksud yaitu keterbatasan jumlah tenaga farmasi dapat mengakibatkan peningkatan volume kerja yang harus ditangani oleh apoteker yang tersedia. Penelitian (Vernawaty *et al.*, 2017), menunjukkan bahwa kekurangan tenaga kerja farmasi menyebabkan beban tugas yang berlebihan, rasa lelah, serta penurunan fokus kerja ketika memberikan pemberian layanan farmasi. Akibatnya, pelayanan membutuhkan lebih banyak waktu dan lebih sedikit perhatian untuk setiap pasien. Bagi pasien yang membutuhkan interaksi dan informasi yang cukup, hal ini dapat menyebabkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Penelitian (Yonrizon, 2024), lamanya proses antrean pelayanan merupakan penyebab utama ketidakpuasan pasien. Durasi antrean yang berkepanjangan dapat membuat pasien merasa tidak nyaman dan berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan di kemudian hari (Yonrizon, 2024). Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan dapat memengaruhi perilaku konsumen, sehingga pasien mungkin berpikir dua kali untuk kembali berkunjung, yang pada gilirannya dapat memengaruhi angka kunjungan (Rusdianah, 2017). Dalam hal ini, durasi tunggu menggambarkan aktivitas tenaga farmasi dalam melaksanakan pelayanan yang menyesuaikan dengan keadaan serta ekspektasi pasien (Sriwijaya, Azizah and Aprilyani, 2022).

Kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh stok obat dan peralatan medis. Ketika obat yang dibutuhkan tidak tersedia, pasien cenderung merasa kecewa. Kekecewaan ini tidak hanya memengaruhi pengalaman mereka dalam menerima layanan kesehatan yang ada, tetapi juga dapat berdampak jangka panjang terhadap kepercayaan mereka terhadap sistem pelayanan medis yang ada. Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa dimensi Tangibles (Bukti Fisik) berperan signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien (Aryanti, Kumala and Ramadaniati, 2024). Ketersediaan obat sangatlah penting untuk kelancaran proses pelayanan serta menjadi syarat mutlak dalam pelayanan medis. Jika suatu Puskesmas tidak berhasil serta menjalankan pengelolaan obat secara optimal, maka Puskesmas itu pun tidak dapat meraih

kesuksesan. Hal ini dapat berdampak pada penurunan mutu layanan dan berakibat pada penurunan kepuasan pasien (Nurmiwiyati *et al.*, 2020).

Peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian sangat penting, terutama dalam interaksi antara apoteker dan pasien yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Persepsi pasien mengenai peran apoteker di Puskesmas memiliki dampak signifikan dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang diharapkan dapat mendukung proses pengobatan serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat (Idris and Ahmad, 2024). Harapan pasien terhadap apoteker mencakup sikap, perilaku, dan kemampuan yang memadai dalam memberikan informasi terkait manfaat obat serta cara penggunaan obat yang tepat (Aryani, 2022). Ketidakmampuan apoteker dalam menyampaikan informasi yang tepat dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Faktor ini berfungsi sebagai dasar dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif antara pasien serta petugas kesehatan. Apabila pasien merasa ragu atau tidak yakin terhadap informasi yang diberikan, mereka mungkin akan mengabaikan terapi yang telah diresepkan.

Fasilitas fisik di Puskesmas juga memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Prasarana yang mendukung kualitas pelayanan kefarmasian mencakup ketersediaan leaflet atau brosur di ruang tunggu. Dengan adanya bahan bacaan, pasien dapat terhindar dari rasa bosan selama menunggu, karena mereka memiliki kesempatan untuk membaca dan memperoleh informasi dari brosur yang tersedia (Sari, 2018). Ketika pasien merasa nyaman, mereka cenderung mengalami kesan yang lebih baik, sehingga hal tersebut turut mendukung meningkatnya rasa puas atas layanan yang diterima. Fasilitas kesehatan yang memadai memiliki peran krusial dalam menunjang rasa nyaman serta kepuasan individu saat menjalani proses pelayanan medis. Selain itu, tersedianya fasilitas lengkap di ruang tunggu juga menjadi faktor pendukung utama, seperti sistem *display* antrian yang secara jelas menampilkan nomor antrian pasien untuk menghindari kebingungan, adanya petugas yang dengan ramah membantu mengarahkan dan memberikan

informasi terkait nomor antrian, serta penggunaan pengeras suara yang efektif untuk memanggil nomor antrian dengan jelas. Semua ini menunjukkan bahwa detail kecil dalam penyediaan fasilitas dapat berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, pasien lebih mudah melakukan prosedur yang ada jika alur pelayanannya jelas (Yuliani *et al.*, 2020).

Studi sebelumnya (Sutrisnawati *et al.*, 2023), di mana hasilnya mengindikasikan bahwa edukasi mengenai obat yang disampaikan oleh petugas farmasi tidak memiliki korelasi yang signifikan terhadap rasa puas pasien di Apotek Indobat Padangsambian. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian, tinjauan lebih lanjut mengungkapkan bahwa aspek pekerjaan pasien (tenaga kesehatan maupun non-tenaga kesehatan) serta tingkat kedekatan antara pasien dan tenaga farmasi dan hal tersebut turut memberikan kontribusi terhadap kepuasan yang dirasakan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa selain pemberian informasi obat, karakteristik latar belakang pasien seperti jenis pekerjaan dan hubungan personal dengan tenaga kefarmasian dapat berfungsi sebagai variabel pengganggu saat menilai layanan di bidang farmasi.

Penelitian sebelumnya yang dikaji oleh (Hariyani and Dhaan Farid Al M, 2022) yang membahas sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan di bidang kefarmasian di Puskesmas Bendilwungu, wilayah Kabupaten Tulungagung, dari penelitian tersebut menunjukkan persepsi mengenai tingkat kepuasan yang terbesar terdapat pada aspek keandalan (85,45%), aspek daya tanggap (81,93%), aspek jaminan (82,81%), aspek empati (81,37%), dan aspek bentuk fisik (80,48%). Jika dilihat secara menyeluruh, rerata nilai kepuasan pasien dalam menerima layanan farmasi di Puskesmas tersebut mencapai 82,09%, mengindikasikan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi yang positif terhadap layanan yang diberikan.

Peneliti meyakini bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas berpengaruh besar pada kepuasan pasien, sehingga membuat peneliti tertarik untuk menyelidiki tema ini. Keterbatasan jumlah tenaga farmasi dapat

meningkatkan beban kerja, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang panjang juga menjadi tantangan yang tidak boleh diabaikan, karena hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pada pasien. Selain itu, ketersediaan obat yang mencukupi merupakan faktor utama. Ketika obat tidak tersedia, kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan cenderung menurun. Apoteker juga memegang peran penting dalam menyampaikan informasi yang akurat kepada pasien, yang berkontribusi besar terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, semua aspek ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mendukung peningkatan kepuasan pasien di-Puskesmas.

Merujuk pada fenomena yang telah diuraikan, penulis berminat untuk melaksanakan studi yang mengangkat bahasan “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Panyileukan Kota Bandung”. Penelitian ini diupayakan dapat memberikan sumbangsih berarti bagi puskesmas demi perbaikan mutu layanan kefarmasian, sehingga berkontribusi pada terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih efektif di masa mendatang. Melalui upaya ini, diharapkan ekspektasi masyarakat akan kualitas layanan kesehatan yang lebih baik dapat terpenuhi, dan pada saat yang sama berperan dalam memajukan tingkat kesehatan secara umum.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada pemaparan latar belakang sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam riset ini adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Panyileukan, Kota Bandung?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di UPTD Puskesmas Panyileukan, Kota Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Studi ini diharapkan dapat menyajikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terkait layanan kefarmasian.

### **1.4.2 Bagi Instansi Puskesmas Panyileukan Kota Bandung**

Temuan dari studi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak di Wilayah UPTD Puskesmas Panyileukan dalam menyusun langkah-langkah strategis guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sesuai dengan persepsi dan harapan pasien.

### **1.4.3 Bagi Institusi**

Penelitian ini berpotensi menjadi acuan untuk kajian serupa pada waktu mendatang serta turut berkontribusi dalam memperkaya penelitian mengenai pelayanan kefarmasian di lingkungan akademik.