

OUTPATIENTS SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT UPTD KUTA BLANG HEALTH CENTER BIREUEN REGENCY

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS KUTA BLANG KABUPATEN BIREUEN

Fahma Shufyani^{*1)}, Mayang Sari¹⁾, Muhammad Andry¹⁾, Dwi Dominica²⁾

¹⁾Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia.

²⁾Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Program Studi S1 Farmasi, Universitas Bengkulu, Kota Bengkulu, Sumatera, Indonesia

Author e-mail: fahmashufyani23@gmail.com

ABSTRACT

Background; service quality is an important factor that can shape the trust of Health center patients to create loyalty and patient satisfaction with health services. The results of observations and brief interviews conducted with 11 outpatients at the Pharmacy of UPTD Kuta Blang Health Center, Bireuen Regency, found 6 patients who complained about services in daily operations, the lack of delivery of drug information and the limitations of drugs provided at the Health Center. Objectives; this study aimed to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Kuta Blang Health Center, Bireuen Regency. Method; this is a descriptive survey method. The population of this study was 4,061 people with samples taken by using the slovin formula as many as 98 people. Analysis of the data used descriptive analysis. Result; the results of the study on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Kuta Blang Health Center showed that the highest level of satisfaction was in the responsiveness dimension of 68.6%, physical evidence 67.1%, empathy 65.2%, assurance 62.7% and the last dimension of reliability is 62.2%. Conclusion; the conclusion of the study shows that the average percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Kuta Blang Health Center, Bireuen Regency as a whole is 65.6% with the classification of satisfaction being dissatisfied.

Keywords : *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Health Center*

ABSTRAK

Pendahuluan; mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien puskesmas sehingga tercipta loyalitas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan kepada 11 pasien rawat jalan di Apotek UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen terdapat 6 orang pasien yang mengeluh mengenai pelayanan dalam operasional sehari-hari, kurangnya penyampaian informasi obat dan keterbatasan obat yang disediakan di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. **Tujuan;** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. **Metode;** metode Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif. Populasi penelitian ini sebanyak 4.061 orang dengan sampel yang diambil menggunakan rumus *slovin* sebanyak 98 orang. Analisa data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif.

Hasil; hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi daya tanggap sebesar 68,6%, bukti fisik 67,1%, empati 65,2%, jaminan 62,7% dan yang terakhir dimensi kehandalan 62,2%. **Kesimpulan;** persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen secara keseluruhan sebesar 65,6% dengan klasifikasi kepuasan adalah tidak puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan (Pohan IS, 2012).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*Quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien (Naima & Sudirman, 2019).

Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas, pelayanan kefarmasian terbagi dua kegiatan yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai (BMHP) serta pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP serta pelayanan farmasi klinik di puskesmas merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling terkait satu dengan yang lain. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana sesuai standar. Apoteker sebagai penganggung jawab pelayanan kefarmasian di puskesmas diharapkan dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian sesuai

standar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Menkes RI, 2019).

Pelayanan kefarmasian di puskesmas harus mendukung tiga fungsi pokok puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerakan pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes RI, 2016).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Mengenai 5 aspek pelayanan yaitu ketampakan fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Kelima factor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan apabila kelima factor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan yang terkait maka akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan atau pasien (Ngkolu, 2019).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi

kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Berliana, 2020).

Untuk mencapai kepuasan pasien perlu di arahkan untuk menjamin penyerahan obat yang benar kepada pasien, disertai dengan dosis dan jumlah obat yang tepat dalam wadah yang dapat menjamin mutu obat, serta informasi yang jelas dan benar yang disampaikan pada saat pasien menerima obat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Lestari, 2019).

Upaya yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan farmasi sesuai standar yang dilakukan semaksimal mungkin dengan senantiasa mengedepankan tanggung jawab profesi dalam upaya peningkatan kualitas hidup pasien hal penting yang harus dilakukan adalah dengan membangun pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara umum, karena kualitas layanan adalah hak mutlak yang harus diperoleh oleh masyarakat Indonesia tidak pandang bulu (Stevani, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Iriyanti (2021) di Puskesmas Bebesan Kabupaten Aceh Tengah, menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kefarmasian dimensi keandalan, dimensi jaminan, dimensi kepastian dimensi bukti fisik, dimensi empati dan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan (Iriyanti, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Laque (2019) di Puskesmas Natam Kabupaten Aceh Tenggara, menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Natan Kabupaten Aceh Tenggara didapat persentase kehandalan 71,82% (puas), ketanggapan 72,89% (puas), keyakinan 72,07% (puas), empati 71,51% (puas), dan bukti fisik 73,94% (puas) dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 72,52% dan termasuk dalam kategori puas (Laque, 2019).

Puskesmas Kuta Blang unit pelaksana teknis dinas (UPTD) merupakan salah satu diantara 18 puskesmas yang ada di Kabupaten Bireuen yang bernaung dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bireuen dalam upaya menjalankan kebijakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Kuta Blang. Agar puskesmas dapat berkerja dengan baik, searah dan sesuai dengan kebijakan dari pemerintah Kabupaten Bireuen.

Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen pada bulan September 2021 sebanyak 426, pada bulan

Oktober 2021 sebanyak 561, bulan November 2021 sebanyak 591, bulan Desember 2021 sebanyak 698, Januari 2022 sebanyak 838 dan Februari 2022 sebanyak 947. Data 6 bulan terakhir, rata-rata terdapat 52 pasien per hari dengan jumlah petugas 5 orang yang dimana 4 orang tenaga teknis kefarmasian (TTK) dan 1 orang apoteker. Dan karena jumlah pasien yang banyak tiap harinya akan mempegaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian kepada pasien, maka penting untuk melihat seberapa besar pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen. Hasil pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan kepada 11 pasien rawat jalan di Apotek UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen terdapat 6 orang pasien yang mengeluh mengenai pelayanan dalam operasional sehari-hari, kurangnya penyamapian informasi obat dan keterbatasan obat yang disediakan di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen (*Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen, 2022*).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei deskriptif. Survei deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Pada umumnya survei deskriptif digunakan untuk membuat penelitian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang (Ramadhan, 2020). Populasi penelitian ini sebanyak 4.061 orang dengan sampel yang diambil menggunakan rumus *slovin* sebanyak 98 orang. Analisa data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif. Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Secara keseluruhan kuesioner berjumlah 25 pernyataan, cara penilian untuk tiap pertanyaan dengan

memberikan bobot pada masing-masing pertanyaan berdasarkan skala likert.

1. Tingkat Kenyataan (Yang Dirasakan Pasien)
 - a. Sangat Puas : Diberi Bobot 3
 - b. Puas : Diberi Bobot 2
 - c. Tidak Puas : Diberi Bobot 1
2. Tabulating, yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati) dengan menggunakan rumus (20) :

$$\% = \frac{\sum \text{Skor Perolehan}}{\sum \text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat disesuaikan dengan *range* skala pada tabel 1.

Tabel 1. Rentang Skala Indeks Kepuasan

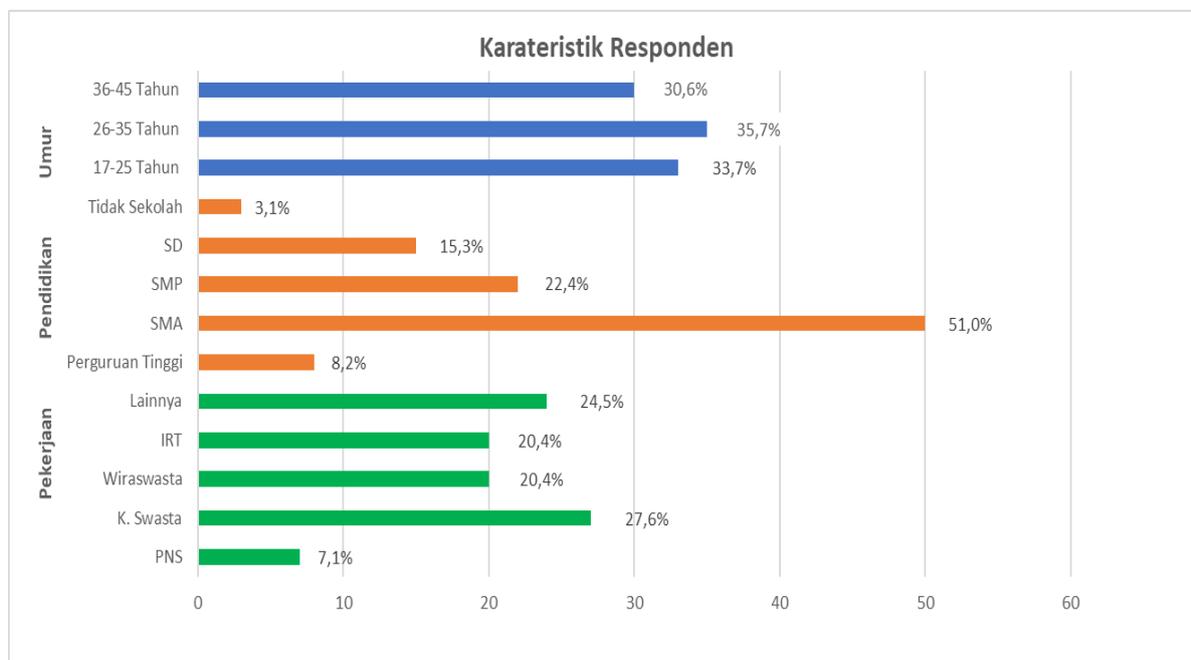
Tingkat Harapan	Rentang Penilaian
Tidak Puas	52,0-67,9%
Puas	68,0-83,9%
Sangat Puas	84,0-100%

Sumber : (Laque, 2019)

HASIL

Berdasarkan grafik dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien paling banyak adalah umur 26-35 tahun (35,7%) dan yang terendah adalah umur 36-45 tahun (30,6%). Berdasarkan karakteristik pendidikan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien paling banyak adalah memiliki pendidikan SMA (51,0%) dan yang terendah adalah tidak sekolah sebanyak 3 responden (3,1%). Selanjutnya pada karakteristik pekerjaan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien paling banyak adalah memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta (27,6%) dan yang terendah adalah memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 3 responden (3,1%).

Tabel 2. menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireun berdasarkan lima dimensi di antaranya (bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati) dengan nilai rata-rata 65,6%.



Grafik 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di UPTD Puskesmas Kuta Blang

Tabel 2. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang.

Indikator	Skor Persentase (%)	Klasifikasi Kepuasan
Bukti Fisik	67,1	Tidak Puas
Daya Tanggap	68,6	Puas
Kehandalan	62,2	Tidak Puas
Jaminan	62,7	Tidak Puas
Empati	65,2	Tidak Puas
Jumlah	65,6	Tidak Puas

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan tertinggi yaitu dimensi daya tanggap sebesar 68,6%. Hal ini dikarenakan petugas farmasi di UPTD Puskesmas Kuta Blang memberikan pelayanan kepada pasien secara maksimal seperti memberi tanggapan kepada pasien secara baik, cepat terampil dan cakup terhadap keluhan pasien. Dimensi tingkat kepuasan terendah adalah kehandalan sebesar 62,2%. Hal ini dikarenakan bahasa yang digunakan petugas dalam berkomunikasi kepada pasien masih belum dapat dipahami sepenuhnya oleh pasien.

Diharapkan kepada pihak UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen lebih meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik dengan cara menata ruang arsip dengan rapi dan sesuai dengan standar kefarmasian, sehingga pasien menjadi sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap dengan cara memberikan penjelasan informasi obat kepada pasien secara tepat dan jelas, agar pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian. meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dengan cara berkomunikasi kepada pasien menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien, sehingga pasien merasa lebih mengerti dan menjadi sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan dengan cara memberikan pelatihan dan penyuluhan untuk meningkatkan wawasan petugas, sehingga pasien merasa aman dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati dengan cara memberikan pelayanan kefarmasian dengan sapa, senyum, sopan dan ramah sehingga pasien merasa

sangat puas terhadap seluruh pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Berdasarkan lima dimensi pengukuran tingkat kepuasan diantaranya bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati diperoleh nilai rata-rata 65,6%, yang berarti responden merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireun.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Landri (2021) di Puskesmas Montasik Nangroe Aceh Darussalam, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan di Puskesmas Montasik berdasarkan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan secara keseluruhan adalah puas (nilai indeks 62,54%). Persentase tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan sebesar 67,97% (puas), dimensi ketanggapan sebesar 62,16% (puas), dimensi empati sebesar 61,84 % (puas), dimensi bukti fisik sebesar 61,16% (puas) dan yang paling rendah yaitu dimensi jaminan dengan presentase 59,57% (kurang puas) (Landri, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Iriyanti (2021) di Puskesmas Bebesan Kabupaten Aceh Tengah, menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kefarmasian dimensi keandalan, dimensi jaminan, dimensi kepastian dimensi bukti fisik, dimensi empati dan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan (Iriyanti, 2021).

Kepuasan dari pelayanan kesehatan dapat dilihat dari faktor-faktor yang harus di penuhi oleh pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Kuta Alam merupakan puskesmas yang tersertifikasi akreditasi dasar di Kota Banda Aceh,

hal ini perlu diperhatikan karena akreditasi dasar merupakan tingkat akreditasi terendah sehingga dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan pelayanan lebih baik (Nabella & Putra, 2018).

Ketanggapan merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Penilaian persepsi daya tanggap pada penelitian ini meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan (Al-asaf AF, 2017).

Menurut hasil penelitian ketanggapan merupakan persentase terbesar dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Ketanggapan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kepuasan

maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan ketanggapan pasien karena pasien dapat merasakan secara langsung ketanggapan yang petugas kesehatan berikan dari awal pelayanan yang diterima pasien sampai akhir pelayanan diberikan.

Pelayanan kesehatan akan terlihat baik bila petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikasi yang baik. Sebaliknya jika petugasnya kasar, tidak merespons keluhan pasien dan berbicara kurang sopan pelayanan kesehatan dianggap kurang baik. Keberhasilan dalam jasa pelayanan kefarmasian akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para petugas pelayanan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik kepada pasien sebagai konsumen yang dengannya bisa membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap ramah seorang apoteker dalam pelayanan obat sangat diharapkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data tentang evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi daya tanggap sebesar 68,6%, bukti fisik 67,1%, empati 65,2%, jaminan 62,7% dan yang terakhir dimensi kehandalan 62,2%.
2. Dimensi kualitas pelayanan kefarmasian terendah adalah dimensi kehandalan sebesar 62,2% dengan kategori tingkat kepuasan yaitu tidak puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu pimpinan dan responden penelitian di UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireun yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Al-asaf AF. (2017). *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. EGC.
- Berliana, N. D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 826. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1039>
- Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen, (2022).
- Iriyanti, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia Jurnal Sains Dan Aplikasi*, IX(1).
- Landri, P. W. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Rawat Jalan Puskesmas Montasik Provinsi Nanggroe Aceh Darusalam*. Skripsi Universitas Ngudi Waluyo.
- Laque, R. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Natam Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2019. *Journal of Health and Medical Science*, 1(4), 56–60.
- Lestari, D. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Labruk Kidul Kabupaten Lumajang*. April.
- Menkes RI. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Vol. 615.1*.
- Nabella, & Putra, A. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tersertifikasi Akreditasi Dasar*. 3(4), 163–172.
- Naima, & Sudirman. (2019). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Chemistry of Materials*, 21.
- Ngkolu, N. W. (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bontonompo I Kabupaten Gowa*. 02(2010).
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- Pohan IS. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Ramadhan, S. D. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Batu Kota Batu*. 3(2017), 54–67.
- Stevani, H. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.32382/mf.v14i1.70>