



Profil Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Mabarrot MWC NU Wringinanom

Profile of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Mabarrot MWC NU Wringinanom Clinic

Muhamad Aulia Putra Tawakal¹, Farida Anwari², Adinugraha Amarullah¹, Reza
A'aliyah¹

¹D-III Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Anwar Medika, Sidoarjo, Indonesia

²D-III Teknologi Laboratorium Medis, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Anwar Medika, Sidoarjo,
Indonesia

*email korespondensi: muhamad.aulia@uam.ac.id

ABSTRAK

Sistem pelayanan kesehatan yang bertugas menyediakan layanan kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi termasuk layanan kefarmasian. Jika prosedurnya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan, pelayanan kesehatan dapat memuaskan setiap pasien. Survei kepuasan pasien diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima di Klinik Mabarrot MWC NU Wringinanom dengan melihat tingkat kinerja dan harapan. Pengambilan sampel berdasarkan teknik *Purposive Sampling*. Lima dimensi kepuasan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* masing-masing memiliki empat item pertanyaan dari 20 pertanyaan kuesioner. Dengan hasil penelitian skor 3,32 menunjukkan bahwa sangat puas dengan harapan pasien dan skor 3,15 menunjukkan bahwa dikatakan puas dengan kinerja.

Kata kunci: jendela pelanggan; kepuasan; klinik; pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

The health service system is tasked with providing services to patients related to pharmaceutical preparations, including pharmaceutical services. If the procedure is in accordance with the standards and codes of ethics that have been set, health services can satisfy every patient. Patient satisfaction surveys are needed to improve the quality of service, and satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. The purpose of this study was to determine how satisfied patients are with the pharmaceutical services they receive at the Mabarrot MWC NU Wringinanom Clinic by looking at the level of performance and expectations. Sampling is based on the Purposive Sampling technique. The five dimensions of satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility, each have four question items from 20 questionnaire questions. With the results of the study, a score of 3.32 indicates that they are very satisfied with patient expectations, and a score of 3.15 indicates that they are said to be satisfied with performance.

Keywords: customer window; satisfaction; clinic; pharmaceutical service.

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kualitas hidup seseorang adalah kesehatannya. Meningkatkan kualitas perawatan medis adalah salah satu cara untuk membuat

kehidupan masyarakat menjadi lebih baik (Arifiyanti, 2017). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai layanan kesehatan, komunitas yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi kebutuhan yang dirasakan, cepat, tanggap, dan mampu menyelesaikan keluhan serta menangkal penyakit. Perspektif pasien sangat penting karena pasien yang puas dengan layanan pengobatan akan kembali lagi (Dedi, 2019).

Klinik adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mengatur dan menyediakan layanan medis dasar atau khusus. Layanan ini disediakan oleh berbagai tenaga kesehatan profesional dan diawasi oleh tenaga medis profesional. Sebagai bagian dari misinya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, klinik menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas tinggi bagi anggota masyarakat (Permenkes RI, 2021)

Jika prosedur yang dijalankan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan, maka layanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan yang berpotensi memuaskan setiap pasien. Menurut Novaryatin (2018), survei kepuasan pasien diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena kepuasan merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan. Menurut Putri dkk. (2018), peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada proses pelayanan yang berkualitas tinggi tetapi juga pada hasil yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan keinginan pasien dan tetap berpegang teguh pada kode etik profesi. Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) merupakan lima dimensi yang membentuk SerQual (*Service Quality*), penentu kepuasan pasien dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan kefarmasian (Helni, 2015).

Rasa puas atau tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di klinik sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan klinik itu lagi atau tidak (Idris, 2020). Oleh karena itu, jika ada pasien yang merasa tidak puas, perlu dipastikan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan serta hal-hal spesifik yang mereka harapkan untuk dipuaskan. Hal ini perlu diidentifikasi dengan jelas agar dapat mengidentifikasi tindakan perbaikan selanjutnya untuk menghilangkan ketidakpuasan tersebut. Mempertahankan pasien sangat penting untuk mencegah mereka berpindah klinik jika mereka puas dengan perawatan mereka (*customer retention*) (Idris, 2020).

Hasil penelitian di salah satu klinik yang sebelumnya dilakukan oleh Silalahi, (2020) di Klinik Polres Simalungun tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan indikator empati sebesar 77,40% memiliki kategori puas, indikator keandalan memiliki nilai puas sebesar

75,40%, indikator ketanggapan dan jaminan memiliki nilai puas sebesar 74,20% dan terdapat kategori puas untuk indikator bukti fisik sebesar 77,60%. Menurut temuan penelitian, 76,15% pasien di Klinik Polres Simalungun merasa puas dengan layanan kefarmasian yang mereka terima (Silalahi, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom. agar dapat digunakan sebagai pedoman dalam menata program peningkatan pelayanan farmasi yang memenuhi harapan pasien, sehingga pasien tetap memilih Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom sebagai tempat untuk memperoleh pelayanan obat.

METODE

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom Kabupaten Gresik pada bulan Maret – April 2023. Populasi penelitian adalah pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Klinik Mabarro dengan jumlah kunjungan ke Instalasi Farmasi Klinik Mabarro sebanyak 70 orang per hari, jadi rata-rata 2100 per bulan. Jumlah responden dalam penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Juliati *et al*, 2014).

$$n = \frac{N}{N.d^2+1}$$

Karena Klinik Mabarro menerima 2.100 pasien per bulan, kelonggaran 10% digunakan, seperti yang ditunjukkan dalam perhitungan berikut :

$$n = \frac{2100}{2100(0,1)^2+1}$$

$$n = \frac{2100}{21+1}$$

$$n = \frac{2100}{22}$$

$$n = 95,45 \sim 96$$

Jadi besaran sampel yang diperlukan adalah 96 pasien.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berlandaskan atas sesuatu pertimbangan tertentu semacam sifat-sifat populasi ataupun juga ciri-ciri yang telah diketahui lebih dulu. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui pengamatan langsung. Penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden yang telah berisi daftar pertanyaan serta pilihan jawaban.

Pada penelitian ini, alat pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro. Penelitian ini ada 2 jenis pertanyaan yaitu demografi responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan dan Pendidikan terakhir) dan penilaian kepuasan pasien yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), dan *Assurance* (jaminan). Ada sejumlah pertanyaan, masing-masing dengan skor, yang diberikan untuk setiap aspek layanan farmasi. Kategori digunakan untuk menentukan skor total. Skala *Likert* adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini. Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial dapat diukur dengan menggunakan skala *Likert* (Sugiyono, 2018).

Validitas atau keefektifan kuesioner dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pada uji validitas jika pertanyaan-pertanyaan pada suatu instrumen atau kuesioner mengungkapkan apa yang akan diukur oleh instrumen atau kuesioner tersebut, maka instrumen atau kuesioner tersebut dianggap efektif. Nilai r hitung dan nilai r tabel dibandingkan untuk uji signifikansi. Ketika menilai apakah suatu item cocok, koefisien korelasi *pearson product moment* biasanya diuji signifikansinya, dan tingkat signifikansinya adalah 5%, kuesioner dianggap valid jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau nilai r hitung lebih besar dari r tabel; sebaliknya, item pertanyaan dianggap tidak valid jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Dewi and Sudaryanto, 2020).

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dikatakan reliabilitas jika *Cronbach alpha* $> 0,60$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabel. Jika *Cronbach alpha* $< 0,60$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas ini menggunakan SPSS (Siregar, 2013).

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data. Menurut Sugiyono (2018), analisis deskriptif adalah metode analisis data yang mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Terdapat empat kemungkinan jawaban pada skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini: sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Tanda centang (*checklist*) dapat dibuat menjadi alat bantu penelitian yang menggunakan skala *Likert*.

Hal ini diperlukan untuk mengelompokkan responden sesuai dengan indeks dari alternatif jawaban responden pada skala *Likert* di atas. Menurut rumus Simamora (2002) nilai indeks akan diperoleh dari angka rentang skala (RS), untuk menghitung rentang skala (RS) menggunakan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{m-n}{b} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Angka maksimal dari poin skala dalam kuesioner

n = Angka minimum dari poin

b = Jumlah poin skala dalam kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom di Kabupaten Gresik telah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada bulan Maret dan April 2023. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara *offline* dengan cara membagikan lembar kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan syarat memenuhi kriteria inklusi. Setelah responden menerima obat yang sudah ditebus diarahkan dan di berikan 3 formulir dengan beberapa pertanyaan. Bagian pertama formulir *informed consent* (persetujuan untuk menjadi responden) dan jika responden setuju untuk mengisi kuesioner harus menandatangani dan memberikan nama responden. Jika responden bersedia menandatangani maka lanjut ke lembar kedua yang berisi identitas responden mulai dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan, pada lembar ini akan dijelaskan mengenai tata cara menjawab kuesioner dengan benar. Bagian selanjutnya berisi 20 pertanyaan penilaian tentang harapan dan kinerja pelayanan kefarmasian di Klinik MWC NU Wringinanom yang harus dijawab oleh responden.

Karakteristik responden terkait jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan merupakan fokus dari temuan studi tentang karakteristik responden. Tabel 1 berisi informasi tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden (pasien) berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	40%
2	Perempuan	58	60%
Total		96	100%

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 60% yang berjenis kelamin perempuan dan 40% yang berjenis kelamin laki-laki, dari 96 responden yang diambil sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk karakteristik jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan dengan persentase 60%, sebaliknya yang paling sedikit adalah berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 40%.

Kualitas responden berdasarkan usia, dalam tinjauan ini usia responden yang dipilih adalah dari usia muda hingga dewasa. Tabel 2 berisi informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 2. Karakteristik Responden (pasien) berdasarkan Umur

No.	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18-25 Tahun	21	22 %
2	26-35 Tahun	35	37 %
3	36-45 Tahun	28	29 %
4	46-50 Tahun	12	12 %
Total		96	100 %

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa informasi responden ditinjau dari segi usia, diketahui bahwa dari 96 responden yang berusia 18-25 tahun sebanyak 22%, usia 26-35 tahun sebanyak 37%, usia 36-45 tahun sebanyak 29% dan responden yang berusia 46-50 tahun sebanyak 12%. Menurut data tersebut, 37% responden yang berusia antara 26 dan 35 tahun datang untuk menebus obat. Pada tahun 2009, Kementerian Kesehatan Indonesia menyatakan bahwa kelompok usia dibagi menjadi lima kelompok usia: kelompok usia 18-25 tahun adalah remaja akhir, kelompok usia 26-35 tahun adalah dewasa awal, kelompok usia 36-45 tahun adalah dewasa akhir, kelompok usia 46-50 tahun adalah masa lanjut usia awal, dan kelompok usia di atas 56 tahun adalah masa lanjut usia akhir.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu SD, SMP, SMA/SMK/Sederajat dan Perguruan Tinggi. Data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Karakteristik Responden (pasien) Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	5 %
2	SMP	12	13 %
3	SMA/SMK/Sederajat	50	52 %
4	Perguruan Tinggi	29	30 %
Total		96	100 %

Berdasarkan data pada tabel 3, berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa dari 96 responden, 5% pernah mengenyam pendidikan sekolah dasar, 13% pernah mengenyam pendidikan sekolah menengah pertama, 52% pernah mengenyam pendidikan sekolah menengah atas atau sederajat, dan 30% pernah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi. Informasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK dan perguruan tinggi.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, pekerjaan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu PNS/TNI/POLRI, Swasta, Wiraswasta, Tidak Bekerja, Ibu Rumah Tangga. Data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden (pasien) Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1.	PNS/TNI/POLRI	4	4 %
2.	Swasta	44	46 %
3.	Wiraswasta	14	15 %
4.	Tidak Bekerja	11	11 %
5.	Ibu Rumah Tangga	23	24 %
Total		96	100 %

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa dari 96 responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 4%, bekerja sebagai Swasta 46%, bekerja sebagai Wiraswasta 15%, yang tidak bekerja sebanyak 11% dan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 24%. Data menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan swasta merupakan mayoritas yang datang untuk menebus obat.

Hasil penilaian kepuasan (harapan) responden pada pelayanan kefarmasian yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Penilaian Kepuasan (Harapan) Responden pada Pelayanan Kefarmasian

No.	Pernyataan	Penilaian				Jumlah Sampel	Skor	Mean
		1	2	3	4			
Tangibles (Bukti Fisik)								
1.	Jarak instalasi farmasi dengan ruang tunggu berdekatan	0	4	59	33	96	317	3,30
2.	Tempat duduk diruang tunggu pasien baik/tersedia	0	2	64	30	96	316	3,29
3.	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	0	0	61	35	96	305	3,18
4.	Penampilan petugas instalasi farmasi bersih dan rapi	0	0	69	27	96	323	3,36
Rata-Rata							3,28	
Reliability (Keandalan)								
5.	Pelayanan obat diterima dengan cepat dan tepat	0	0	69	27	96	315	3,28
6.	Petugas kefarmasian melayani dengan ramah dan baik saat melakukan pengobatan dan perawatan	0	1	61	34	96	321	3,34
7.	Pelayanan instalasi farmasi buka 24 jam sehari.	0	0	67	29	96	317	3,30

8.	Suara dalam memanggil nomor antrian dan nama pasien jelas	0	4	54	38	96	322	3,35
Rata-Rata								3,31
Assurance (Jaminan)								
9.	Petugas kefarmasian memiliki keahlian dan pengetahuan yang baik dalam bekerja	0	3	57	36	96	321	3,34
10.	Petugas instalasi farmasi menjamin kualitas obat yang diberikan dalam kondisi baik	0	3	57	36	96	321	3,34
11.	Pasien merasa aman dan terjamin pada saat melakukan pengobatan atau perawatan	0	2	63	31	96	317	3,30
12.	Petugas instalasi farmasi memberikan obat sesuai dengan resep dokter	0	4	58	34	96	318	3,31
Rata-Rata								3,32
Responsiveness (Ketanggapan)								
13.	Petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien	0	3	64	29	96	314	3,27
14.	Pasien dapat memperoleh jawaban atas masalah yang dihadapi dari petugas farmasi	0	3	56	37	96	322	3,35
15.	Komunikasi yang efektif antara pasien dan staf farmasi	0	1	61	34	96	321	3,34
16.	Resep obat yang diberikan kepada pasien dijelaskan kepada pasien dengan istilah yang mudah dipahami	0	2	55	39	96	325	3,39
Rata-Rata								3,33
Empathy (Empati)								
17.	Petugas kefarmasian memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	0	0	64	32	96	320	3,33
18.	Petugas kefarmasian fokus untuk memahami keluhan	0	3	57	36	96	321	3,34
19.	Petugas kefarmasian memberikan informasi kepada pasien tanpa diminta	0	6	54	36	96	318	3,31
20.	Petugas kefarmasian memberikan pelayanan dengan Bahasa yang baik	0	3	60	33	96	318	3,31
Rata-Rata								3,32

Hasil penilaian kepuasan (kinerja) responden pada pelayanan kefarmasian dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Penilaian Kepuasan (Kinerja) Responden pada Pelayanan Kefarmasian

No.	Pernyataan	Penilaian				Jumlah Sampel	Skor	Mean
		1	2	3	4			
Tangibles (Bukti Fisik)								
1.	Jarak instalasi farmasi dengan ruang tunggu berdekatan	0	7	67	22	96	303	3,16
2.	Tempat duduk diruang tunggu pasien baik/tersedia	0	10	64	22	96	300	3,13

3.	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	0	14	59	23	96	297	3,09
4.	Penampilan petugas instalasi farmasi bersih dan rapi	0	7	73	16	96	297	3,09
Rata-Rata								3,12
Reliability (Keandalan)								
5.	Pelayanan obat diterima dengan cepat dan tepat.	0	7	64	25	96	306	3,19
6.	Petugas kefarmasian melayani dengan ramah dan baik saat melakukan pengobatan dan perawatan	0	15	57	24	96	291	3,03
7.	Pelayanan instalasi farmasi buka 24 jam sehari	0	9	55	32	96	311	3,24
8.	Suara dalam memanggil nomor antrean dan nama pasien jelas	0	16	53	27	96	303	3,16
Rata-Rata								3,16
Assurance (Jaminan)								
9.	Petugas kefarmasian memiliki keahlian dan pengetahuan yang baik dalam bekerja	0	15	48	33	96	306	3,19
10.	Petugas instalasi farmasi menjamin kualitas obat yang diberikan dalam kondisi baik	0	14	56	26	96	303	3,16
11.	Pasien merasa aman dan terjamin pada saat melakukan pengobatan atau perawatan	0	10	61	25	96	303	3,16
12.	Petugas instalasi farmasi memberikan obat sesuai dengan resep dokter	0	12	53	31	96	307	3,20
Rata-Rata								3,18
Responsiveness (Ketanggapan)								
	Petugas kefarmasian cepat tanggap terhadap keluhan pasien	0	9	63	24	96	303	3,16
14.	Pasien dapat memperoleh jawaban atas masalah yang dihadapi dari petugas farmasi	0	15	60	21	96	302	3,15
15.	Komunikasi yang efektif antara pasien dan staf farmasi	0	11	56	29	96	306	3,19
16.	Resep obat yang diberikan kepada pasien dijelaskan kepada pasien dengan istilah yang mudah dipahami	0	11	59	26	96	303	3,16
Rata-Rata								3,17
Empathy (Empati)								
17.	Petugas kefarmasian memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	0	13	56	27	96	295	3,07
18.	Petugas kefarmasian memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	0	14	57	25	96	303	3,16
19.	Petugas kefarmasian memberikan informasi kepada pasien tanpa harus diminta	0	12	56	28	96	304	3,17
20.	Petugas kefarmasian memberikan pelayanan dengan Bahasa yang baik	0	12	50	34	96	310	3,23

Rata-Rata

3,16

Berdasarkan tabel 5 dan 6 hasil perhitungan kuesioner tingkat (harapan) kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan skala *Likert* yaitu 1 (tidak puas), 2 (cukup puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) (Simamora, 2002). Parameter uji kepuasan dalam penelitian ini ada 4, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Empathy* (Empati). Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, layanan tersebut dianggap memuaskan dan berkualitas tinggi. Kualitas layanan dianggap sangat baik jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sebaliknya, kualitas layanan yang buruk terjadi jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia pelayanan untuk memenuhi harapan pasien (Noviana L., 2018).

Di Klinik Mabarrot MWC NU Wringinanom, tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. Tingkat kesesuaian Kinerja dan Harapan

No.	Item Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Keterangan	Tingkat Harapan (Y)	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
1.	Item_1	3,16	Puas	3,30	Sangat Puas
2.	Item_2	3,13	Puas	3,29	Sangat Puas
3.	Item_3	3,09	Puas	3,18	Puas
4.	Item_4	3,09	Puas	3,36	Sangat Puas
	Rata-rata	3,12	Puas	3,28	Sangat Puas
<i>Reliability</i> (Keandalan)					
5.	Item_5	3,19	Puas	3,28	Sangat Puas
6.	Item_6	3,03	Puas	3,14	Sangat Puas
7.	Item_7	3,24	Puas	3,30	Sangat Puas
8.	Item_8	3,16	Puas	3,35	Sangat Puas
	Rata-rata	3,16	Puas	3,31	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)					
9.	Item_9	3,19	Puas	3,34	Sangat Puas
10.	Item_10	3,16	Puas	3,34	Sangat Puas
11.	Item_11	3,16	Puas	3,30	Sangat Puas
12.	Item_12	3,20	Puas	3,31	Sangat Puas
	Rata-rata	3,18	Puas	3,32	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)					
13.	Item_13	3,16	Puas	3,27	Sangat Puas
14.	Item_14	3,15	Puas	3,35	Sangat Puas
15.	Item_15	3,19	Puas	3,34	Sangat Puas
16.	Item_16	3,16	Puas	3,39	Sangat Puas

	Rata-rata	3,17	Puas	3,33	Sangat Puas
<i>Empathy (Empati)</i>					
17.	Item_17	3,07	Puas	3,33	Sangat Puas
18.	Item_18	3,16	Puas	3,34	Sangat Puas
19.	Item_19	3,17	Puas	3,31	Sangat Puas
20.	Item_20	3,23	Puas	3,31	Sangat Puas
	Rata-Rata	3,16	Puas	3,33	Sangat Puas
Rata-rata keseluruhan		3,15	Puas	3,32	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 7 pada indikator pertama *Tangibles* (Bukti Fisik), kedua *Reliability* (Keandalan), ketiga *Assurance* (Jaminan), keempat *Responsiveness* (Ketanggapan), dan kelima *Empathy* (Empati) terdiri dari 4 pertanyaan, indikator ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien merasa puas terhadap penilaian kepuasan kinerja responden pada pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro MWC Wringinanom.

Dengan skor rata-rata 3,15, maka penilaian rata-rata keseluruhan kepuasan kinerja pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom dapat dikategorikan puas, sedangkan penilaian rata-rata keseluruhan kepuasan harapan pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom dapat dikategorikan sangat puas dengan skor 3,32.

Kepuasan pengguna jasa dalam menggunakan pelayanan kesehatan kembali tergantung pada apakah pelayanan kesehatan yang diberikan sama dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya karena jika pelayanan yang diberikan oleh pihak *provider* melebihi harapannya maka pengguna jasa pelayanan kesehatan akan sangat puas. Pemahaman akan harapan adalah prasyarat untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas maka dia akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung menjadi referensi yang baik untuk produk atau layanan lain. Namun, jika pelanggan tidak puas, kemungkinan besar pasien akan beralih ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu, pelanggan dapat berbagi pengalamannya dengan orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan (Supriyanto dan Soesanto, 2012).

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan dan temuan penelitian di atas adalah rata-rata dari kelima dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom adalah tingkat kinerja dikatakan puas dengan nilai (3,15), dan tingkat harapan dikatakan sangat puas dengan nilai (3,32). Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya dapat mengambil manfaat dengan meneliti klinik lain yang belum pernah diteliti dan menggunakan berbagai ukuran kualitas, alat ukur dan analisis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Anwar Medika dan Klinik Mabarro MWC NU Wringinanom beserta jajarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, R. (2017). 'Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, Volume 3, No.1 <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/viewFile/94/92>
- Dedi. (2019). 'Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, Volume 4, No.1.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020, 73–79
- Helni. (2015). 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi', *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*. 2015; 17(2): 01-08.
- Jalias, S. J. F. D., Arman and Idris, F. P. (2020) "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020", *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), pp. 37-49. doi: 10.52103/jmch.v1i2.243.
- Juliati, Irfa, & Manurung. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi. Medan : UMSU.
- Noviana, L., & Gorda, A. E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 118-134. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/article/download/610/378>
- Novaryatiin, S., Ard hany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The level of patient satisfaction to pharmaceutical service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Permenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Klinik. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Klinik, 1-101.
- Putri, L. E., Dachriyanus, D., & Putri, N. T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem*

Industri, 17(2), 152-161.

Silalahi, Sondang Julianti. (2020). Gambar Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik Polres Simalungun, Karya Tulis Ilmiah, Medan.

Simamora. (2002). Panduan Riset Perilaku Konsumen. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Siregar, Syofian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono. (2018). Skala Likert Metode Perhitungan, Presentase dan Interval. Alfabeta:Bandung.

Supriyanto, Y. and Soesanto, H. (2012) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang', Diponegoro Journal of Management, 1, pp. 472-480.