

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANDEAN DAN PUSKESMAS
POGALAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA TIMUR**



**Diajukan oleh:
Anggun Alfia Rosida
01206281A**

**PROGAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANDEAN DAN PUSKESMAS
POGALAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA TIMUR**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program studi Ilmu farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

**Oleh :
Anggun Alfia Rosida
01206281A**

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANDEAN DAN PUSKESMAS POGALAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA TIMUR

Oleh :
Anggun Alfia Rosida
01206281A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 11 Juli 2024



Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

Dr. apt. Iswandi, M.Farm.

Pembimbing Utama

Prof. Dr. RA. Oetari, SU.,MM.,M.Sc., Apt.

Pembimbing Pendamping

Apt. Drs. Partana Boedirahardja, SH., MPH.

Penguji :

1. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc.
2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc.
3. apt. Dra. Pudiastuti RSP, M.M.
4. Prof. Dr. RA. Oetari, SU.,MM.,M.Sc., Apt.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini terdapat jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 11 Juli 2024



Anggun Alfia Rosida

MOTTO

“Jika orang lain bisa maka aku termasuk bisa”

“Saya percaya proses yang menentukan keberhasilan, bukan tinggi atau rendahnya nilai akhir” – Anonim

“Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan . Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan orang lain)” – (QS. Asy-syyarh: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Karya kecil ini saya persembahkan kepada :

1. **Allah SWT** yang maha pengasih dan penyayang yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga terselesainya Skripsi ini
2. **Ibu dan Bapakku tersayang.** Kedua orang tuaku tercinta. Ibu Siti Rahayu yang senantiasa memberikan semangat, dorongan maupun doa yang tidak terhenti sehingga terselesainya Skripsi ini dan Bapak Romadhon yang telah memberi semangat dan sumber inspirasi selama ini.
3. **Adik tersayang.** Untuk adikku, Nafila Fahmi Nasuka yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk tidak menyerah.
4. **Dosen Pembimbing Tugas Akhirku.** Ibunda Prof. Dr. Apt. RA. Oetari, S.U.,M.M.,M.Sc. dan Bapak Apt.,Drs. Partana Boedirahardja, S.H.,MPH. selaku pembimbing tugas akhir saya, terimakasih atas bimbingan, nasehat, pelajaran, dan kesabarannya.
5. **Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta 2020.** Untuk teman-teman seperjuangan Angkatan 2020, semangat untuk perjalanan selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin puji syukur penulis panjatkan keharidan Allah SWT karena atas limpahan hidayah, karunia dan perlindungannya sehinggapenulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan untuk teladan hidup yang paling mulia Rasulullah Muhammad SAW beserta para sahabat dan umat-umatnya.

Apapun judul Skripsi ini adalah “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Prodi S1 Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan mendapatkan gelar Sarjana Farmasi .

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang sungguh berarti dan berharga bagi penulis. Rasa tulus Ikhlas dan dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih pada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Dr. apt. Iswandi, M. Farm. selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. RA. Oetari, SU,MM,M.Sc,.Apt. selaku Dosen Pembimbing pertama atas nasehat, Pelajaran, dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
4. Apt.,Drs. Partana Boedirahardja, SH,.MPH. selaku Dosen Pembimbing kedua atas nasehat, Pelajaran, dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
5. Dr. apt. Lucia Vita Inandha Dewi, S.Si., M.Sc, apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc., dan apt. Dra. Pudiastuti RSP, M.M. selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan banyak masukan untuk perbaikan Skripsi.
6. Kedua orang tua beserta saudaraku dan segenap keluarga basarku.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi S1 Program S1 Farmasi Transfer Universitas Setia Budi Angkatan 2020.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dinantikan. Penulis berharap Skripsi ini dapat diterima dengan baik dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 11 Juli 2024



Anggun Alfia Rosida

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Puskesmas	4
2. Bagi Peneliti	4
3. Bagi Masyarakat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Puskesmas	5
1. Definisi Puskesmas	5
2. Tujuan Puskesmas	5
3. Klasifikasi Puskesmas	6
B. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	6
C. Profil Puskesmas	7
1. Puskesmas Pandean	8
2. Puskesmas Pogalan	8
D. Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian	8

E.	Kepuasan Pasien.....	9
1.	Definisi Kepuasan Pasien	9
1.1	<i>Tangible</i> (kenyataan).	9
1.2	<i>Empathy</i> (empati).....	10
1.3	<i>Reliability</i> (kehandalan).....	10
1.4	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap).....	10
1.5	<i>Assurance</i> (kepastian).....	10
2.	Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien	10
2.1	Kualitas produk atau jasa.....	10
2.2	Harga.....	10
2.3	Kinerja.	10
2.4	Estetika.	10
2.5	Karakteristik produk.	10
2.6	Pelayanan.....	11
2.7	Fasilitas	11
2.8	Lokasi.	11
2.9	Komunikasi.....	11
2.10	Suasana.	11
3.	Pengukuran kepuasan Pasien	11
3.1	Sistem keluhan dan saran.....	11
3.2	Lost Customer Analysis.....	11
3.3	Ghost Shopping.	12
3.4	Survei kepuasan konsumen.....	12
F.	Landasan Teori.....	12
G.	Kerangka Konsep	13
H.	Keterangan Empiris.....	13
BAB III	METODE PENELITIAN	14
A.	Populasi dan Sampel	14
1.	Rancangan Penelitian.....	14
2.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3.	Populasi	14
4.	Sampel.....	14
B.	Variabel Penelitian	15
1.	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>)	15
2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	15
C.	Bahan dan Alat.....	15
D.	Definisi Operasional Variabel	16
1.	Kualitas pelayanan	16
2.	Pelayanan kefarmasian.....	16
3.	Kepuasan pasien.....	16
4.	Harapan	16

E.	Jalannya Penelitian.....	16
1.	Perijinan penelitian.....	16
2.	Pengambilan data.....	16
F.	Analisis Data.....	17
1.	Tahapan Pengolahan Data.....	17
1.1	<i>Editing</i>	17
1.2	<i>Coding</i>	17
1.3	<i>Tabulating</i>	17
1.4	Entri data.....	17
2.	Uji Instrumen.....	17
2.1	Uji Validitas.....	17
2.2	Uji Reliabilitas.....	18
3.	Analisa Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		19
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas	19
1.	Uji Validitas.....	19
2.	Uji reliabilitas	19
B.	Hasil Penelitian	19
1.	Karakteristik Responden.....	19
1.1	Jenis Kelamin.....	20
1.2	Umur.....	20
1.3	Pendidikan.....	20
2.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	21
2.1	<i>Tangible</i> (Sarana Fisik).....	22
2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	23
2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	23
2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	24
2.5	<i>Emphaty</i> (Kepedulian).....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		26
A.	Kesimpulan	26
B.	Saran	26
DAFTAR PUSTAKA.....		27
LAMPIRAN		33

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Distribusi Frekuensi menurut Karakteristik Responden.....	20
2. Rata-rata Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Secara Umum.....	21
3. Rata-rata Distribusi Frekuensi Kepuasan terhadap Setiap Dimensi	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konsep	13

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. <i>Ethical Clearence</i>	33
2. Surat Ijin BAKESBANGPOL	34
3. Surat Ijin Dinas Kesehatan	35
4. Surat Ijin Penelitian Puskesmas Pandean	36
5. Surat Ijin Penelitian Puskesmas Pogalan.....	37
6. Surat Selesai Penelitian Puskesmas Pandean	38
7. Surat Selesai Penelitian Puskesmas Pogalan.....	39
8. <i>Informed Consent</i>	40
9. Kuesioner.....	41
10. Informed Consent Puskesmas Pandean	42
11. Kuesioner Puskesmas Pandean	43
12. <i>Informed Consent</i> Puskesmas Pogalan.....	44
13. Kuesioner Puskesmas Pogalan	45
14. Dokumentasi Puskesmas Pogalan	46
15. Dokumentasi Puskesmas Pandean.....	47
16. Data Validitas dan Reliabilitas	48
17. Data Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pandean.....	52
18. Data Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pogalan.....	59

SINGKATAN

D3	: Diploma
IRT	: Ibu Rumah Tangga
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SPO	: Standar Prosedur Operasional
S1	: Sarjana

ABSTRAK

ANGGUN ALFIA ROSIDA., 2024, GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANDEAN DAN PUSKESMAS POGALAN KABUPATEN TRENGGALEK JAWA TIMUR, PROPOSAL SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang bermutu. Kualitas pelayanan kefarmasian sangat penting untuk dilakukan sesuai dengan standar yang ada, hal ini dapat menimbulkan kepuasan dari pasien. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan observasional, yang merupakan penelitian dengan menggambarkan suatu kejadian atau masalah yang digali melalui pengamatan yang terjadi di lapangan. Metode sampel acak digunakan untuk pengambilan sampel. Data yang dikumpulkan berupa kuisioner dengan lima dimensi *servqual*: *tangible*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kesimpulan dari penelitian ini Puskesmas Pandean mendapatkan hasil dimensi sarana fisik 78,8% puas, dimensi kehandalan 89,9% puas, dimensi ketanggapan 80,8% puas, dimensi jaminan 94,9% puas, dimensi empati 80,8% puas. Sedangkan Puskesmas Pogalan mendapatkan hasil dimensi sarana fisik 94,9% sangat puas, dimensi kehandalan 70,7% sangat puas, dimensi ketanggapan 85,9% sangat puas, dimensi jaminan 90,9% sangat puas, dimensi empati 66,7% sangat puas. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pogalan lebih baik daripada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pandean.

Kata kunci: Puskemas, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

ANGGUN ALFIA ROSIDA., 2024, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN PANDEAN AND POGALAN PUBLIC HEALTH CENTER IN TRENGGALEK REGERENCY, THESIS PROPOSAL, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services play an important role in supporting quality healthservices for the community. It is very important for the quality of pharmaceutical services to be carried out in accordance with existing standards, this can lead to patient satisfaction. The aim of this research was to determine the level of patientsatisfaction with pharmaceutical services at Pandean and Pogalan Health Center.

The type of research used is quantitative descriptive with an observational design, which is research that describes an event or problem that is explored through observations that occur in the field. Random sampling method was used for sampling. The data collected is in the form of a questionnaire with five servqual dimensions: tangible, reliability, response, assurance, and empathy.

The conclusion of this research is that the Pandean Health Center obtained results for the physical facilities dimension of 78.8% satisfied, the reliability dimension 89.9% satisfied, the responsiveness dimension 80.8% satisfied, the guarantee dimension 94.9% satisfied, the empathy dimension 80.8% satisfied. Meanwhile, the Pogalan Health Center obtained results for the physical facilities dimension of 94.9% very satisfied, the reliability dimension 70.7% very satisfied, the responsiveness dimension 85.9% very satisfied, the assurance dimension 90.9% very satisfied, the empathy dimension 66.7% very satisfied. Pharmaceutical services at the Pogalan Health Center are better than pharmaceutical services at the Pandean Health Center.

Keywords : Health Center, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitasi (pemulihan Kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat (Permenkes 43 tahun 2019)

Untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, salah satu kegiatan di Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah standar yang digunakan oleh tenaga kefarmasian untuk mengatur bagaimana mereka memberikan layanan pasien. Sesuai dengan standar yang ada, kualitas pelayanan kefarmasian penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pengendalian mutu Pelayanan Kefarmasian mencakup pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas memenuhi standar. Monitoring adalah memantau proses untuk memastikan bahwa aktivitas berjalan sesuai rencana. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi hasil dan keberhasilan pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian. (Permenkes RI, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019, Puskesmas di kawasan perkotaan didefinisikan sebagai Puskesmas yang wilayah kerjanya mencakup kawasan yang memenuhi minimal 3 dari 4 kriteria kawasan perkotaan. Kriteria tersebut

meliputi: memiliki aktivitas lebih dari 50% penduduk yang terlibat dalam sektor non-agraris, terutama industri, perdagangan, serta jasa; memiliki fasilitas perkotaan seperti sekolah, pasar, serta rumah sakit dengan batasan radius masing-masing; lebih dari 90% rumah tangga memiliki akses listrik; serta terdapat akses jalan raya serta transportasi yang memudahkan menuju fasilitas perkotaan.

Di sisi lain, Puskesmas di kawasan pedesaan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 ialah Puskesmas yang wilayah kerjanya mencakup kawasan yang memenuhi minimal 3 dari 4 kriteria kawasan pedesaan. Kriteria kawasan pedesaan tersebut meliputi: memiliki aktivitas lebih dari 50% penduduk yang terlibat dalam sektor agraris atau maritim; memiliki fasilitas seperti sekolah, pasar, serta rumah sakit dengan batasan radius masing-masing; tidak memiliki fasilitas seperti hotel; persentase rumah tangga dengan akses listrik kurang dari 90%; serta terdapat akses jalan serta transportasi yang memadai menuju fasilitas. Pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pasien dan dilakukan dengan cara yang sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan disebut sebagai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat penting karena kepuasan pasien adalah bagian penting dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ada lima dimensi Kelima dimensi tersebut meliputi, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Menurut Parasuraman dalam Daulay, 2015).

Mutu pelayanan dan kesehatan memerlukan informasi atau data yang memadai dan terbaru, yang digunakan sebagai dasar pelayanan kesehatan di daerah perkotaan dan daerah pedesaan. Dengan informasi dan data tersebut, upaya perbaikan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem kesehatan masyarakat pada tingkat Kabupaten dan Kecamatan. Untuk itu diperlukan suatu survey yang mampu mengungkap kesenjangan pelayanan Kesehatan di daerah perkotaan dan pedesaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Diah *et al.* (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana. Pada penelitian ini hasil presentase dari dimensi

kehandalan (*reliability*) sebesar 81,18% (sangat puas), pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 79,85% (puas), pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai presentase 82,59% (sangat puas), pada dimensi empati (*emphaty*) sebesar 81,12% (sangat puas), dan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) 83,34% (sangat puas). Kepuasan secara keseluruhan tentang pelayanan kefarmasian di rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana sebesar 81,61% dengan tingkat kepuasan dinyatakan sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Setiawan *et al.* (2022) tentang tingkat Menurut analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan, ditemukan bahwa dimensi sarana fisik berada pada kategori puas (61,44%), dimensi kepercayaan berada pada kategori puas (60,97%), dimensi ketanggapan berada pada kategori puas (66,50%), dimensi keyakinan berada pada kategori puas (61,97%), dan dimensi empati berada pada kategori puas (61,44%).

Penelitian Mita widiana (2020) Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seberang Padang dari 100 responden diperoleh hasil *Responsiveness* (82,06%), *Emphaty* (83,25%), *Reability* (82,87%), *Assurance* (83,82%) dan *Tangible* (85%). Sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pemancangan dari 100 responden diperoleh hasil *Responsiveness* (75,31%), *Emphaty* (72,13%), *Reability* (80,81%), *Assurance* (75,57%) dan *Tangibles* (74,50%).

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu kabupaten yang terletak di bagian selatan dari wilayah Provinsi Jawa Timur serta terdiri dari 14 kecamatan yang memiliki 22 puskesmas yakni, Puskesmas Panggul, Puskesmas Bodag, Puskesmas Pandean, Puskesmas Dongko, Puskesmas Kampak, Puskesmas Munjungan, Puskesmas Watulimo, Puskesmas Slawe, Puskesmas Pule, Puskesmas Karang, Puskesmas Suruh, Puskesmas Gandusari, Puskesmas Karanganyar, Puskesmas Durenan, Puskesmas Baruharjo, Puskesmas Pogalan, Puskesmas Ngulankulon, Puskesmas Trenggalek, Puskesmas Rejowinangun, Puskesmas Tugu, Puskesmas Pucanganak, Puskesmas Bendungan.

Puskesmas Pandean dan Pogalan adalah pilihan terbaik untuk penilaian pelayanan resep karena merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dekat dengan masyarakat dan memberikan

layanan ke semua daerah di setiap Kelurahan, Kecamatan, dan Kabupaten.. Puskesmas Pandean terletak didaerah pedesaan dan Puskesmas Pogalan terletak di daerah perkotaan. Bertambahnya jumlah pasien di Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan menyebabkan pelayanan yang lama. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pandean yang terletak didaerah pedesaan dan Puskesmas Pogalan yang terletak didaerah perkotaan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasiandi Puskesmas?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasianmenurut 5 dimensi?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanankefarmasian diantara Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diPuskesmas.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipuskesmas merurut 5 dimensi.
3. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanankefarmasian diantara Puskesmas Pandean dan Puskesmas Pogalan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan pengevaluasian untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas.

3. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan bahan bahan tambahan informasi dan pengetahuan dalammemperluas wawasan.