

## **EVALUASI PELAYANAN KEFARMASIAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS BLANG GEULUMPANG KECAMATAN SEUNUDDON ACEH UTARA**

**Nurjannah\*, Lidyawati, Elvi Nura, Rosa Mardiana, M. Ahyar Saputra**

Program Studi DIII Farmasi, Akademi Farmasi YPPM Mandiri, Kota Banda Aceh, Indonesia 23114

\*Email: [jeannesusman\\_83@yahoo.co.id](mailto:jeannesusman_83@yahoo.co.id)

**Abstrak**– Pelayanan kefarmasian di puskesmas berperan penting dalam memastikan penggunaan obat yang tepat dan meningkatkan mutu hidup pasien. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian sebagai dasar perbaikan layanan di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang Kecamatan Seunuddon Aceh Utara. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif terhadap 33 pasien rawat jalan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik). Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 97%, ketanggapan 98%, jaminan 97%, empati 98,75%, dan bukti fisik 90%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan fasilitas ruang tunggu, pelatihan komunikasi terapeutik, dan penguatan keterampilan teknis tenaga kefarmasian. Kegiatan ini diharapkan menjadi langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

**Kata Kunci:** pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, pengabdian masyarakat

**Abstract**– Pharmaceutical services in community health centers play an important role in ensuring appropriate drug use and improving patients' quality of life. This community service activity aimed to evaluate the quality of pharmaceutical services as a basis for service improvement at the UPTD Puskesmas Blang Geulumpang, Seunuddon District, North Aceh. A descriptive survey was conducted involving 33 outpatients using a questionnaire based on five service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles). The results showed satisfaction levels of 97% for reliability, 98% for responsiveness, 97% for assurance, 98.75% for empathy, and 90% for tangibles. Overall satisfaction was categorized as high. Recommendations for improvement include enhancing waiting room facilities, providing therapeutic communication training, and strengthening the technical skills of pharmaceutical personnel. This activity is expected to be an initial step in improving the quality of pharmaceutical services in the health center.

**Keywords:** pharmaceutical services, patient satisfaction, community service

### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan primer merupakan salah satu indikator penting mutu layanan kesehatan. Pergeseran paradigma dari drug oriented ke patient oriented care menuntut tenaga kefarmasian untuk tidak hanya berfokus pada penyediaan obat, tetapi juga memberikan pelayanan komprehensif yang berorientasi pada pasien. Standar pelayanan kefarmasian di puskesmas telah diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016, yang menekankan aspek mutu, keamanan, dan kepuasan pasien sebagai target utama (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, 2016). Mutu pelayanan kefarmasian yang baik akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Lawan et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kefarmasian. Menurut model SERVQUAL, mutu pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Radiah et al., 2022). Penelitian-penelitian di berbagai wilayah Indonesia menunjukkan hasil yang bervariasi. Amalia et al., (2023) melaporkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Gadingrejo cukup tinggi pada aspek empati dan kehandalan, namun masih perlu peningkatan pada aspek fasilitas fisik. Ilham et al. (2025) juga menegaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian perlu terus dimonitor untuk mempertahankan kualitas layanan.

Studi internasional juga menegaskan pentingnya dimensi pelayanan non-teknis. (Lawan et al., 2022) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik, sikap ramah, serta ketepatan waktu pelayanan berperan besar dalam meningkatkan pengalaman pasien di negara berkembang. Sementara itu, Ferrand et al., (2016) menekankan bahwa fasilitas fisik yang memadai dapat memperkuat persepsi positif pasien terhadap tenaga kefarmasian. Dengan demikian, penguatan baik aspek teknis maupun non-teknis menjadi kunci dalam pelayanan kefarmasian modern.

Di Indonesia, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan kefarmasian dengan praktik di lapangan. Beberapa puskesmas di daerah perkotaan telah menerapkan sistem pelayanan yang relatif baik, sementara di daerah pedesaan sering ditemukan keterbatasan sarana, tenaga, maupun sistem monitoring kualitas (Putri et al., 2023). Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi berkala untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan telah dijalankan, khususnya di wilayah dengan keterbatasan fasilitas. UPTD Puskesmas Blang Geulumpang, Kecamatan Seunuddon, Kabupaten Aceh Utara, merupakan salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi. Namun hingga saat ini belum ada laporan evaluasi yang secara komprehensif menilai mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas tersebut. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di berbagai puskesmas (Amalia et al., 2023; Mustiqawati et al., 2023), hingga saat ini belum ada kajian komprehensif yang secara khusus memotret kondisi pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang. Penelitian ini memiliki kebaruan dalam penerapan model SERVQUAL untuk menilai lima dimensi mutu pelayanan secara terperinci, sekaligus menyusun rekomendasi praktis bagi perbaikan layanan kefarmasian di tingkat fasilitas kesehatan primer. Temuan evaluasi ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di wilayah Aceh Utara dan daerah sejenis.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada bulan September 2024 di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang, Kecamatan Seunuddon, Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif sebagai bagian dari program evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

### 2.1 Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan adalah pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas. Kriteria inklusi meliputi pasien yang berusia  $\geq 17$  tahun, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk diwawancarai. Karakteristik responden dalam kegiatan ini meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui profil pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Blang Geulumpang.

**Tabel 1. Profil Responden (n=33)**

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	12	36,4
Perempuan	21	63,6
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	9	27,3
26-45 tahun	15	45,5
>45 tahun	9	27,3
<b>Pendidikan</b>		
SD-SMP	7	21,2
SMA	15	45,5
Perguruan Tinggi	11	33,3

### 2.2 Responden

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 33 orang dengan teknik quota sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur berbasis lima dimensi mutu pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang diadaptasi dari model SERVQUAL dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada penelitian sebelumnya (Amalia et al., 2023; Radiah et al., 2022).

### 2.3 Prosedur Kegiatan

Kegiatan dimulai dengan koordinasi bersama pihak puskesmas, sosialisasi tujuan evaluasi kepada tenaga kefarmasian dan pasien, pengisian kuesioner oleh responden, dan diskusi hasil evaluasi bersama pihak puskesmas.

## 2.4 Analisis data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung persentase tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi mutu pelayanan. Hasil analisis digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang disampaikan kepada pihak puskesmas pada akhir kegiatan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Evaluasi Pelayanan Kefarmasian

Hasil evaluasi pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang disajikan pada Tabel 1. Seluruh dimensi mutu pelayanan berada dalam kategori puas, dengan nilai kepuasan tertinggi pada aspek empati (98,75%) dan terendah pada aspek bukti fisik (90%).

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang (n=33)

Dimensi Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	97,0	Puas
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	98,0	Puas
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	97,0	Puas
Empati ( <i>Empathy</i> )	98,75	Puas
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	90,0	Puas

### 3.2 Tinjauan Pembahasan

Tabel 1 menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian di Puskesmas Blang Geulumpang telah mampu memberikan pelayanan dengan baik di hampir semua dimensi mutu. Nilai kepuasan tertinggi terdapat pada aspek empati (98,75%), yang menggambarkan keramahan, perhatian, dan sikap peduli tenaga kefarmasian kepada pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Amalia et al., (2023) dan Radiah et al., (2022), yang menegaskan bahwa empati menjadi faktor dominan dalam meningkatkan pengalaman positif pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Dimensi ketanggapan (98%) juga memperoleh nilai yang tinggi, menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian cepat dan tanggap dalam melayani pasien. Hal ini mendukung temuan Maimunah et al., (2022), yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu penentu utama kepuasan pasien. Aspek kehandalan (97%) dan jaminan (97%) menegaskan kompetensi dan profesionalitas tenaga kefarmasian, selaras dengan penelitian Lawan et al., (2022) yang menekankan pentingnya konsistensi dan keterampilan dalam pelayanan.

Namun demikian, dimensi bukti fisik memiliki nilai terendah (90%). Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan sarana informasi, dan kualitas lingkungan instalasi farmasi. Mustiqawati et al., (2023) melaporkan temuan serupa, bahwa keterbatasan fasilitas fisik sering kali menurunkan persepsi pasien meskipun aspek non-fisik sudah baik. Oleh karena itu, pihak puskesmas perlu memprioritaskan perbaikan fasilitas fisik agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Secara keseluruhan, tabel hasil evaluasi ini memperlihatkan bahwa pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang telah berjalan dengan baik. Namun, adanya disparitas antar dimensi menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek fasilitas fisik. Rekomendasi yang dapat diberikan antara lain peningkatan fasilitas ruang tunggu, pelatihan komunikasi terapeutik bagi tenaga kefarmasian, serta penguatan keterampilan teknis. Hal ini sesuai dengan Putri et al., (2023) yang menekankan bahwa peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan akan memperkuat kepuasan sekaligus loyalitas pasien.

### 3.3 Implementasi Kegiatan Evaluasi di Lapangan

Selama proses evaluasi, tim pengabdian masyarakat melakukan observasi langsung di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang untuk memastikan kesesuaian pelayanan kefarmasian dengan standar yang telah ditetapkan. Kegiatan meliputi wawancara dengan pasien, diskusi dengan tenaga kefarmasian, serta pemeriksaan fasilitas fisik puskesmas. Dokumentasi kegiatan menunjukkan keterlibatan aktif mahasiswa dan tenaga kefarmasian dalam proses evaluasi. Pada Gambar 1 terlihat interaksi antara evaluator, pasien, dan tenaga kefarmasian, yang menjadi bagian penting dalam mengumpulkan data secara komprehensif. Hasil kegiatan menekankan bahwa keterlibatan

tenaga kefarmasian secara aktif dalam wawancara pasien dan observasi lapangan dapat meningkatkan keakuratan data kepuasan pasien serta menjadi dasar perbaikan pelayanan. Kegiatan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang ini memperkuat bukti bahwa evaluasi rutin berbasis observasi dan survei kepuasan merupakan pendekatan efektif untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah optimal dan area yang masih memerlukan pengembangan.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan evaluasi pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang.

#### 4. KESIMPULAN

Evaluasi pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Blang Geulumpang menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berada pada kategori puas. Nilai kepuasan tertinggi terdapat pada aspek empati (98,75%), sedangkan terendah pada aspek bukti fisik (90%). Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kefarmasian telah memberikan pelayanan yang ramah, tanggap, dan profesional, meskipun masih diperlukan peningkatan pada fasilitas fisik penunjang. Rekomendasi yang dapat diberikan meliputi: (1) peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan sarana informasi, (2) penguatan keterampilan komunikasi terapeutik, serta (3) pelatihan teknis berkelanjutan untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan pelayanan kefarmasian di puskesmas, sehingga kepuasan dan kepercayaan pasien dapat terus ditingkatkan.

#### REFERENSI

- Amalia, C. K., Pratiwi, M., Syamsuri, E., & Putri, D. K. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gadingrejo. *Jurnal Farmasi Universitas Aisyah Pringsewu*.
- Ferrand, Y. B., Siemens, J., Weathers, D., Fredendall, L. D., Choi, Y., Pirralo, R. G., & Bitner, M. (2016). Patient satisfaction with healthcare services: A critical review. *Quality Management Journal*, 23(4), 6–22. <https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918486>
- Ilham, S. A., Rahayu, Y. S., & Alami, R. R. (2025). *Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotik*. 8(1), 206–214. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. W. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1).

- Maimunah, S., Eka Utami, F., Ratna Dianti, M., & Rizkiyah Inayatillah, F. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang. *J. Islamic Pharm. Online*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i1.14695>
- Mustiqawati, E., Alami, R. R., & Yolandari, S. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(3), 430–437. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Pub. L. No. Nomor 74, Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1 (2016).
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428–433. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>
- Radiah, N., Ain, Z., & Oktaviani, D. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. In *JIKF* (Vol. 10, Issue 1).