

## **ANALISIS KEPUASAN PASIEN ANGGOTA PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN**

**Maya Arfania\*, Fitri Nurulliza Utami, Dedy Frianto**

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Jln Ronggo Waluyo Sirnabaya, Puseurjaya, Kec. Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41361, Indonesia

\*[maya.arfania@ubpkarawang.ac.id](mailto:maya.arfania@ubpkarawang.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat *gap*/kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dengan analitik observasional yang dilakukan secara prospektif serta desain penelitian secara *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan analisis *gap* kepuasan pasien anggota Prolanis terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang dapat diketahui nilai *gap* analisis pada setiap dimensi, dengan nilai *gap* pada dimensi bukti fisik sebesar -0,07, nilai *gap* pada dimensi empati sebesar -0,09, serta dimensi keandalan sebesar -0,10, nilai *gap* pada dimensi daya tanggap sebesar 0,11, nilai analisis *gap* pada dimensi jaminan sebesar -0,11. Serta hasil uji wilcoxon menunjukkan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,056 menunjukkan terdapatnya *gap*/kesenjangan pada kepuasan pasien. Kesimpulannya terdapat perbedaan atau kesenjangan yang tidak signifikan antara harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang.

Kata kunci: kepuasan pasien; *service quality*; uji wilcoxon

## **ANALYSIS PATIENT SATISFACTION OF CHRONIC DISEASE MANAGEMENT PROGRAM MEMBERS (PROLANIS) TOWARDS PHARMACEUTICAL SERVICES**

### **ABSTRACT**

*Pharmaceutical services at the Puskesmas are an integral part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. Therefore, this study aims to determine the level of the gap between patient perceptions and expectations of pharmaceutical services at puskesmas Karawang. This study uses the Service Quality (Servqual) method with observational analysis conducted prospectively and the research design is cross sectional. The results showed a gap analysis of the satisfaction of Prolanis members with pharmaceutical services at puskesmas Karawang. It can be seen that the gap analysis value in each dimension, with the gap value on the physical evidence dimension is -0.07, the gap value on the caring dimension is -0.09, and the reliability dimension is -0.10, the gap value on the responsiveness dimension is -0.11, the gap analysis value on the assurance dimension is -0.11. And the results of the Wilcoxon test showed a significance value of 0.05, which was 0.056 indicating that there was a gap in patient satisfaction. In conclusion, there is an insignificant difference or gap between patient expectations and satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Karawang.*

*Keywords: patient satisfaction; service quality; wilcoxon test*

### **PENDAHULUAN**

Prevalensi penderita Diabetes Melitus di Indonesia setiap tahun terus meningkat dan termasuk penyebab kematian tertinggi di Indonesia. Pada tahun 2019, Indonesia menjadi negara ke 7 dari 10 negara yang diidentifikasi memiliki jumlah penderita Diabetes Melitus tertinggi dan menjadi satu satunya negara Asia Tenggara yang terdaftar (Infodatin, 2020). Untuk meminimalisir peningkatan penyakit kronis di Indonesia Badan Pelayanan Jaminan Sosial

atau (BPJS) Kesehatan membentuk suatu program yaitu Program Pengelolaan Penyakit Kronis atau Prolanis yang memiliki tujuan untuk mendorong peserta penderita penyakit kronis untuk mendapatkan kualitas hidup secara ideal. Penyakit kronis yang masuk kedalam program Prolanis adalah Diabetes Melitus tipe 2 dan Hipertensi (Rosdiana *et al.*, 2017).

Implementasi Prolanis pada beberapa fasilitas kesehatan masih belum berjalan secara optimal. Salah satu penyebab pelaksanaan program Prolanis yang belum berjalan secara optimal, disebabkan karena sering terjadi adanya kekosongan obat. Kekosongan obat tidak hanya sering terjadi pada program Prolanis, tetapi juga pada Program Rujuk Balik (PRB) (Sitompul *et al.*, 2016). Untuk mengetahui mutu kualitas Program Prolanis dapat dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, salah satunya pada pelayanan kefarmasian yang menjadi bagian dari keberhasilan terapi pada pasien anggota Prolanis. Penilaian kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *service quality* (*Servquel*) dengan 5 dimensi penilaian, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik) (Parasuraman *et al.*, 1988).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fristiohady *et al* (2020) di Puskesmas Puuwatu Kota Kediri dengan menggunakan metode *Servqual* menyatakan bahwa terdapat ketidakpuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*), sedangkan pada 4 dimensi pelayanan kefarmasian lainnya petugas dapat memberikan pelayanan yang baik dan memberikan rasa puas kepada pasien. maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan pasien kategori baik dan memberikan kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah Pare mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian dengan menggunakan metode *Service quality* dan analisis data menggunakan *uji t-Test independent sample* menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan nilai terhadap tingkat kepuasan disetiap dimensi metode *servqual*, hasil dari penilaian terhadap kepuasan pasien serta kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pasien BPJS mempunyai tingkat penilaian yang lebih kecil, dibandingkan dengan hasil penilaian pasien umum terhadap kepuasan pasien serta kualitas pelayanan dengan tingkat hasil penilaian yang lebih tinggi. Sedangkan Uji untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan *uji t-Test independent sample*, dengan hasil menunjukkan terdapatnya perbedaan yang bermakna antara pasien umum dan pasien BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien serta kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *gap*/kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasia di Puskesmas Karawang.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Metode pengambilan data secara prospektif dengan mengisi kuesioner model *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Bahan penelitian ini berupa kuesioner *SERVQUAL* yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas kuesioner menggunakan uji *Pearson Product Moment* dengan nilai *r* hitung sebesar 0,776-0,960 (setiap butir dinyatakan valid) sedangkan nilai reliabilitas dilihat berdasarkan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,998 (setiap butir dinyatakan reliabel). Untuk mengetahui jumlah populasi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (Supriyanto & Iswandiri, 2017). Jumlah sampel berdasarkan data anggota Prolanis di Puskesmas Karawang sebanyak 66 pasien, kemudian dihitung dengan menggunakan rumus slovin (error 5%) sehingga mendapatkan jumlah minimal sampel yang dibutuhkan sebanyak 57 responden dan sampel yang digunakan pada penelitian yaitu

total sampling sebanyak 59 responden yang merupakan seluruh anggota Prolanis di Puskesmas Karawang. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien anggota Prolanis yang berobat di Puskesmas Karawang; pasien/responden yang bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusinya yaitu pasien dengan kebutuhan khusus seperti pasien tuna rungu dan pasien tuna wisma; pasien dengan keterbatasan menulis dan membaca. Data kemudian diolah dengan menggunakan analisis data, yaitu :

1. Analisis *Gap*

Pengukuran atau penilaian yang dijelaskan dengan menggunakan analisis *gap* untuk melihat kesenjangan kepuasan. Pada analisis ini membandingkan rata-rata (*mean*) antara harapan dan persepsi pelayanan yang diterima oleh pasien terhadap 5 dimensi pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Fristiohady *et al.*, 2020).

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan metode uji yang dipergunakan untuk menilai sebaran data apakah berdistribusi dengan normal atau tidak. Pada uji normalitas ini menggunakan *Shapiro-wilk* jika sampel kurang dari 50 responden serta dapat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* terhadap sampel lebih dari 50 responden. Jika nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka dapat dinyatakan berdistribusi normal dan melakukan uji *Paired T-Test*. Sedangkan jika nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) data tidak berdistribusi normal maka dapat menggunakan uji *Wilcoxon* (Fristiohady *et al.*, 2020)

3. Uji *Paired T-Test*

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap variabel (persepsi dan harapan) sehingga hasil pada uji ini dapat menentukan apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesis yang dibuat. Dasar pengambilan keputusan dengan melihat jika nilai sig  $> \alpha$  5% (0,05) maka hipotesis ditolak, tetapi Jika nilai sig  $< \alpha$  5% (0,05) maka hipotesis diterima. Sama halnya pada Uji *Wilcoxon*, Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  maka hipotesis diterima, tetapi jika nilai signifikansi  $> 0.05$  dapat diartikan bahwa hipotesis ditolak (Fristiohady *et al.*, 2020).

**HASIL**

Tabel 1.  
Data karakteristik pasien Prolanis

Umur	f	%
> 45 Tahun	59	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	15	25,4
Perempuan	44	74,6
<b>Pendidikan</b>		
Sd	11	18,6
Smp	9	15,3
Sma	22	37,3
Perguruan Tinggi	17	28,8
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	0	0
Pegawai Negeri Sipil (Pns)	8	13,6
Pegawai Swasta	0	0
Ibu Rumah Tangga (IRT)	28	47,5
Lain-Lain ( Pensiunan)	23	39,0

Berdasarkan hasil data karakteristik responden menunjukkan bahwa anggota Prolanis di Puskesmas Karawang dengan penderita penyakit DM berkisaran pada usia > 45 tahun serta jenis kelamin terbanyak adalah perempuan berjumlah 44 responden atau 76,4% dan untuk laki-laki berjumlah 15 responden atau 25,4%. Menurut Milita *et al.*, (2021) tingginya prevalensi angka penderita penyakit DM pada perempuan diakibatkan karena adanya perbedaan kadar hormon dan komposisi tubuh pada perempuan dan laki-laki dewasa dan diabetes melitus sering muncul setelah seseorang memasuki rentang usia > 45 tahun, disebabkan karena adanya perubahan secara fisiologi pada manusia. Berdasarkan tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa jumlah terbanyak terdapat pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 22 pasien (37,3%) dan tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 17 pasien (28,8%), sedangkan pada tingkat pendidikan SD terdapat sebanyak 11 pasien (18,6%) dan 9 pasien (15,3%) dengan tingkat pendidikan SMP. Serta berdasarkan pekerjaan jumlah terbanyak terdapat pada pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 28 pasien atau 47,5% dan 23 pasien atau 39,0% sebagai pensiunan, serta terdapat 8 pasien atau 13,6% dengan pekerjaan PNS, hal ini dikarenakan IRT dan pensiunan memiliki kegiatan yang lebih luang dibandingkan dengan pekerjaan, sehingga kurangnya melakukan kegiatan fisik.

Tabel 2.  
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability* di Puskesmas Karawang

	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kepuasan	Harapan	GAP
1	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik	4.18	4.27	-0.08
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat	4.23	4.38	-0.15
3	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait efek samping obat	4.18	4.30	-0.11
4	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah di pahami	4.16	4.32	-0.16
5	Prosedur pelayanan farmasi tidak berbelit-belit	4.27	4.28	-0.01
	Rata – rata	4.21	4.31	-0.10

Tabel 2 menunjukkan Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Reliability* menunjukkan nilai gap terbesar yaitu -0,16 dan nilai gap terkecil sebesar -0,01 dengan nilai gap rata-rata sebesar -0,10.

Tabel 3.  
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Karawang

	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kepuasan	Harapan	GAP
1.	Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	4.18	4.33	-0.15
2.	Petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien	4.27	4.33	-0.06
3.	Pelayan farmasi sigap melayani pasien	4.25	4.38	-0.13
4.	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	4.27	4.37	-0.10
	Rata-rata	4.24	4.36	-0.11

Tabel 3 menunjukkan nilai gap terbesar pada dimensi *Responsiveness* sebesar -0,15 dan nilai gap terkecil sebesar -0,06 dengan nilai gap rata-rata sebesar -0,11.

Tabel 4.  
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Assurance* di Puskesmas Karawang

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kepuasan	Harapan	GAP
1. Tersedia obat di ruang farmasi (Apotek)	4.30	4.37	-0.06
2. Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter	4.27	4.38	-0.11
3. Petugas selalu berada di ruang farmasi (Apotek) saat jam kerja	4.23	4.38	-0.15
4. Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas	4.25	4.35	-0.10
5. Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien	4.20	4.35	-0.15
Rata-rata	4.25	4.37	-0,11

Tabel 4 menunjukkan nilai gap terbesar pada dimensi *Assurance* sebesar -0,15 dan nilai gap terkecil sebesar -0,06 dengan nilai gap rata-rata sebesar -0,11.

Tabel 5.  
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Empathy* di Puskesmas Karawang

Empati ( <i>Empathy</i> )	Kepuasan	Harapan	GAP
1. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	4.25	4.35	-0.10
2. Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	4.27	4.37	-0.10
3. Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	4.25	4.35	-0.10
4. Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	4.25	4.32	-0.06
5. Petugas memberikan saran terkait pola hidup sehat	4.22	4.32	-0.10
Rata-rata	4.25	4.34	-0.09

Tabel 5 menunjukkan nilai gap terbesar pada dimensi *Empathy* sebesar -0,10 dan nilai gap terkecil sebesar -0,06 dengan nilai gap rata-rata sebesar -0,09.

Tabel 6.  
Analisis Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Tangible* di Puskesmas Karawang

BUKTI FISIK ( <i>TANGIBLES</i> )	Kepuasan	Harapan	GAP
1. Lingkungan instalasi farmasi terlihat bersih dan rapi	4.27	4.35	-0.08
2. Ruang pelayanan farmasi yang nyaman	4.25	4.30	-0.05
3. Tempat duduk mencukupi di ruang tunggu	4.27	4.30	-0.03
4. Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster cara penggunaan obat atau kesehatan	4.18	4.28	-0.10
5. Tersedia fasilitas pendukung	4.16	4.27	-0.10
Rata-rata	4.23	4.30	-0.07

Tabel 6 menunjukkan nilai gap terbesar pada dimensi *Tangible* sebesar -0,10 dan nilai gap terkecil sebesar -0,03 dengan nilai gap rata-rata sebesar -0,07.

## PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat dilihat dengan menggunakan *gap* analisis, yang membandingkan mean antara persepsi pasien dengan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang didapatkan (Nuswantari & Donowati, 2013). Nilai ideal *gap* antara kepuasan dan harapan pasien adalah nol. Hasil *gap* yang negatif menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, dan jika hasil *gap* menunjukkan nilai positif maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan dapat memuaskan (Hayaza, 2013; Sulo *et al.*, 2019). Sedangkan menurut Parasuraman *et al* (1991) menyebutkan jika hasil nilai *gap* <-1 maka kualitas pelayanan yang diberikan termasuk kategori baik, dan jika nilai hasil *gap* >-1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang, didapatkan bahwa hasil *gap* analisis pada dimensi *Reliability* (tabel 2) dengan nilai *gap* terkecil terdapat pada pelayanan farmasi yang tidak berbelit-belit dengan nilai *gap* sebesar -0,01 dan nilai *gap* paling besar terdapat pada petugas farmasi yang memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami dengan nilai *gap* sebesar -0,16. Artinya pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami masih kurang memberikan rasa puas terhadap harapan pasien, hal ini dapat disebabkan tingginya harapan pasien pada pelayanan tersebut. Pada dimensi keandalan nilai *gap* berkisar -0,01 sampai dengan -0,16 dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0,10, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi keandalan termasuk kedalam kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan tersebut.

Pada penelitian ini hasil nilai *gap* analisis pada dimensi *Responsiveness* (tabel 3) dengan nilai *gap* terkecil terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien dengan nilai *gap* sebesar -0,06 dan nilai *gap* paling besar terdapat pada petugas farmasi yang cepat tanggap saat ada resep yang masuk dengan nilai *gap* sebesar -0,15. hal tersebut dikarenakan banyak pasien yang datang pada saat jam yang sama sehingga petugas lebih lambat dalam melayani. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bunet *et al.*, (2020) yang menjelaskan penyebab hasil *gap* negatif pada dimensi ketanggapan dikarenakan pasien yang datang pada waktu bersamaan di pagi hari sehingga menyebabkan terjadinya antrian dan didukung dengan kondisi apoteker yang seorang diri, menyebabkan pelayanan yang diberikan lebih lambat. Pada dimensi daya tanggap nilai *gap* berkisar -0,06 sampai dengan -0,15 dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0,11, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi bukti daya tanggap termasuk kedalam kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan tersebut.

Pada dimensi *Assurance* (tabel 4) nilai *gap* terkecil terdapat pada pelayanan ketersediaan obat di ruang farmasi (Apotek) dengan nilai *gap* sebesar -0,06 dan nilai *gap* paling besar terdapat pada petugas farmasi yang selalu berada di ruang farmasi pada saat jam kerja serta pelayanan petugas farmasi yang dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien dengan nilai *gap* sebesar -0,15. Hasil *gap* yang tinggi pada pertanyaan tersebut dapat disebabkan oleh kurang pemahannya pasien terhadap pertanyaan tersebut. Berdasarkan fakta dilapangan, petugas selalu berada di ruang farmasi/penyerahan obat. Pada dimensi jaminan nilai *gap* berkisar -0,06 sampai dengan -0,15, dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0,11, maka dapat diketahui bahwa

pelayanan yang diberikan pada dimensi jaminan termasuk kedalam kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan tersebut.

Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Empathy* (tabel 5) menunjukkan nilai *gap* terkecil terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi yang mampu memberikan perhatian terhadap keadaan pasien dengan nilai *gap* sebesar -0,06 dan nilai *gap* paling besar terdapat 4 pelayanan lainnya pada dimensi empati dengan nilai *gap* sebesar -0,10. Menurut Kristanti *et al* (2015) menyatakan bahwa dimensi empati adalah dimensi pelayanan yang memiliki mutu pelayanan dengan kinerja yang tinggi, seperti perhatian, simpati serta pemahaman pada kebutuhan individual pasien. Secara keseluruhan pada dimensi empati menunjukkan nilai *gap* yang negatif. Hal ini disebabkan harapan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pelayanan yang diterima. Pada dimensi empati nilai *gap* berkisar -0,06 sampai dengan -0,10, dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0,09, maka dapat bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi empati termasuk kedalam kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan tersebut

Tingkat kepuasan responden pada dimensi *Tangible* (tabel 6) menunjukkan nilai *gap* terkecil terdapat pada pelayanan fasilitas tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu dengan nilai *gap* sebesar -0,03 dan nilai *gap* paling besar yaitu -0,10 pada pelayanan fasilitas ketersediaan media informasi berupa poster atau brosur terkait penggunaan obat serta ketersediaan fasilitas pendukung lainnya. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandiwati *et al* (2018) menyatakan hasil *gap* negatif pada fasilitas informasi obat di ruang tunggu, dikarenakan kurangnya ketersediaan media informasi berupa leaflet, brosur dan poster terkait informasi obat. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2021) menyatakan *gap* terbesar terdapat pada pertanyaan yang sama, hal ini disebabkan karena peletakan *standing banner* yang kurang tepat dan ketidaksadaran pasien atas keberadaan media informasi di ruang tunggu obat. Pada dimensi bukti fisik nilai *gap* berkisar -0,03 sampai dengan -0,10, dengan rata-rata nilai *gap* sebesar -0,07, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pada dimensi bukti fisik termasuk kedalam kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan tersebut.

Pada hasil nilai *gap* analisis pada seluruh dimensi menunjukkan perbandingan yang kecil antara harapan dan persepsi, hal ini dapat dilihat bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi pada dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Assurance*, dimensi *Empathy* dan dimensi *Tangible*. Hasil *gap* analisis pada setiap dimensi menunjukkan nilai negatif (-) dikarenakan tingginya harapan pasien terhadap pelayanan yang akan diberikan, sehingga nilai persepsi pasien lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, sehingga pelayanan yang diberikan harus tetap lebih ditingkatkan dan diperbaiki untuk dapat memenuhi harapan pasien dan memberikan kepuasan yang lebih besar kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang.

Tabel 8.  
Hasil Uji Wilcoxon

Uji Statistik	
	Persepsi - Harapan
Asymp. Sig. (2-tailed)	.056

Uji Wilcoxon dilakukan karena pada hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan/kesenjangan

antara harapan dan persepsi pasien dapat menggunakan uji Wilcoxon dengan taraf kepercayaan 95%. Berdasarkan data pada tabel 4, hasil uji wilcoxon menunjukkan nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,056. Maka dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan atau kesenjangan yang tidak signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang, artinya harapan pasien terhadap pelayanan yang didapat lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

## SIMPULAN

Hasil Uji Wilcoxon menyatakan terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan tingkat selisih *gap* yang rendah, hal ini menunjukan bahwa pelayanan kefarmasian termasuk kategori baik dan pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Karawang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bunet, GCE., Lolo, WA., Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3):1-7
- Fristiohady, A., Fitrawan, LOM., Pemudi, DY., Ihsan, S., Ruslin., Bafadal, M., Nurwari., Ruslan. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Surya Medika(ISM)*, 6(1):6–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>
- Hayaza, T.Y. (2013). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–13.
- Rosdiana, AI., Raharjo, BB., Indarjo, S. (2017). Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 1(3).
- Kemntrian Kesehatan Republik. (2020). *Tetap Produktif, Cegah Dan Atasi Diabetes Mellitus*. pusat data dan informasi kementerian kesehatan RI.
- Kristanti, N. D., Sumarni., Wiedyaningsih, C. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 5(2), 72–79.
- Milita, F., Handayani, S., Setiaji, B. (2021). Kejadian Diabetes Mellitus Tipe II pada Lanjut Usia di Indonesia (Analisis Riskesdas 2018 ). *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 17(1), 9–20.
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rsud Pare Menggunakan Metode Servqual Patients. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Nuswantari, M., Donowati, M.W. (2013). Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Nemplak I Sleman. *Jurnal Penelitian*, 16(2), 186–195.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4).



- Prihandiwati, E., Muhajir, M., Alfian, R., Feteriyani, R., Banjarmasin, P. P. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *Current Pharmaceutical Sciens*, 1(2), 63–68.
- Ramadhani, N. E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta. (*Skripsi*) Universitas Sanata Dharma .Yogyakarta.
- Sitompul, S., Suryawati, C., Wigati, P.A. (2016). Analisis Pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis ( Prolanis ) Bpjs Kesehatan Pada Dokter Keluarga Di Kabupaten Pekalongan Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 4, 145–153.
- Sulo, H.R., Hartono, E., Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Supriyanto, W., Iswandiri, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 79–86.

