

Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Kasongan

Correlation of Education Degrees and Customer Satisfaction for Pharmaceutical Care at UPT Puskesmas Kasongan

Dewi Sari Mulia^{1*}

Susi Novaryatiin²

Azizah Azkyannisa³

Program Studi D3 Farmasi,
Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya,
Kalimantan Tengah, Indonesia

*email:

dewisarimulia23@gmail.com

Abstrak

Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan menuntut mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian yang memuaskan akan membentuk loyalitas pasien dan secara berkelanjutan akan meningkatkan citra Puskesmas pada akhirnya. Kepuasan pasien adalah hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diterima. Pendidikan, baik formal maupun non-formal, berperan penting dalam membentuk cara berpikir, perilaku, dan sikap individu, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesadaran kolektif masyarakat. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Metode dalam penelitian ini merupakan deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis dengan SPSS menggunakan uji korelasi bivariat *somers'd* menunjukkan bahwa korelasi lemah hanya terdapat pada dimensi empati dengan *p-value* sebesar 0,431 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,104, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan.

Kata Kunci:

Hubungan
Tingkat pendidikan
Kepuasan pasien
Pelayanan kefarmasian
UPT Puskesmas Kasongan

Keywords:

Correlation
Education levels
Customer satisfaction
Pharmaceutical care
UPT Puskesmas Kasongan

Abstract

Public awareness of health demands high-quality healthcare services. Satisfactory pharmaceutical care will foster patient loyalty and, over time, enhance the image of the Community Health Center (Puskesmas). Patient satisfaction is the result of the gap between expectations and the perceived characteristics of the service received. Education, both formal and non-formal, plays an important role in shaping individuals' ways of thinking, behavior, and attitudes, which ultimately contribute to the collective awareness of the community. Therefore, the purpose of this study is to determine whether there is a relationship between the level of education and patient satisfaction based on the five (5) dimensions of service quality. The method used in this research is descriptive-analytic with a quantitative approach. Based on the research results analyzed using SPSS and the Somers' D bivariate correlation test, it showed that a weak correlation was only found in the empathy dimension with a *p-value* of 0.431 and a correlation coefficient of 0.104. Thus, it can be concluded that there is no significant relationship between the level of education and patient satisfaction with pharmaceutical services at UPT Puskesmas Kasongan.



© 2025 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/jsm.v1i12.10490>

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang berusaha memberikan pelayanan kesehatan masyarakat ataupun perseorangan pada tingkat pertama dengan upaya kegiatan promotif dan preventif di suatu wilayah. Dalam persyaratan pendirian suatu Puskesmas salah satunya adalah adanya ruang farmasi yang merupakan unit pelayanan Puskesmas untuk menyelenggarakan

pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care) (Permenkes RI, 2019).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016, merupakan bagian integral dari pelaksanaan upaya kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga fungsi utama Puskesmas, yaitu sebagai

pusat penggerak pembangunan yang berfokus pada kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mencakup pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan tersebut, pelayanan kefarmasian adalah kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan memecahkan masalah terkait obat dan kesehatan. Permintaan dari pasien dan masyarakat untuk peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mendorong perluasan paradigma lama yang berfokus pada obat (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berfokus pada pasien (*patient oriented*) dengan pendekatan Pelayanan Kefarmasian (Permenkes 2016).

UPT Puskesmas Kasongan di Kabupaten Katingan merupakan salah satu puskesmas yang secara aktif berupaya meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun untuk menilai kinerja unit pelayanan dan menjadi dasar evaluasi terhadap sistem, prosedur, serta kompetensi petugas layanan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai reaksi pasien terhadap beberapa aspek pengalaman layanan kesehatan yang dialami. Menilai kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi tentang pelayanan kefarmasian dan kualitas puskesmas. Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang penting untuk mengevaluasi kualitas kefarmasian.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Muninjaya, 2015). Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Persolja et al., 2020). Apabila

pelayanan kesehatan tidak memenuhi harapan pasien, dapat berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan pasien. Akibatnya, minat pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut dapat menurun dan pada akhirnya dapat menyebabkan turunnya citra fasilitas kesehatan di masyarakat.

Tingkat Pendidikan pasien dapat mempengaruhi harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat Pendidikan adalah tahapan pendidikan yang telah ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan (Septarina, 2017). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tingkat pendidikan mengacu pada susunan yang berlapis-lapis. Secara lebih rinci, KBBI menjelaskan bahwa “tingkat” dalam konteks pendidikan adalah sebuah jenjang atau level yang menunjukkan tahapan perkembangan dan kemajuan seseorang dalam proses belajar. Pasien dengan tingkat pendidikan yang berbeda mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda pula terhadap pelayanan kesehatan, serta cara mereka memahami dan merespons informasi yang diberikan oleh tenaga medis. Meskipun penelitian tentang hubungan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien dapat bervariasi, secara umum, tingkat pendidikan dapat menjadi faktor yang signifikan dalam membentuk harapan, pemahaman, dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk mempertimbangkan perbedaan tingkat pendidikan pasien dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat Pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Menurut Zeithaml dan Molholtra dalam (Arimbawa, 2015), menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima

komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Tampilan fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Proses pelayanan yang dilaksanakan oleh pemberi pelayanan terhadap pelanggan harus tampak atau secara fisik dapat terlihat jelas mengenai mekanisme kerja berbagai fasilitas yang digunakan, peralatan, kinerja petugas, dan sebagainya.

2. Kemampuan (*reliability*)

Dimensi yang mengukur kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pemberi pelayanan harus mampu memenuhi atau melaksanakan pelayanan secara handal atau akurat, baik menyangkut ketepatan waktu pelayanan, kecepatan petugas dalam melayani pelanggan, dan kesederhanaan prosedur pelayanan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Dalam hal ini keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Mencakup bagaimana tanggapan pemberi layanan atas keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan, tindakan pemberi layanan terhadap keluhan-keluhan pelanggan, dan bagaimana sikap petugas dalam merespon para pelanggan yang menyampaikan keluhan.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Mencakup kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan, serta keamanan pelayanan.

5. Perhatian (*empathy*)

Empati atau perhatian adalah perhatian pribadi petugas kepada pelanggan. Mencakup kesabaran dan kejujuran para petugas dalam memberikan pelayanan, sikap adil petugas dalam melayani setiap pelanggan, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang dengan kriteria inklusi pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan dengan latar belakang Pendidikan SD, SMP, SMA dan Sarjana. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan, berisi 15 (lima belas) pernyataan untuk 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan *skala likert* dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Teknik analisis data untuk menilai hubungan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi bivariat somers'd dengan bantuan aplikasi SPSS versi 30.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan responden sebanyak 95 orang yang dihitung berdasarkan populasi pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Kasongan pada tahun 2024 dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

Table I. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

Lulusan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	10	11
SMP	11	12
SMA	30	32
Sarjana	44	46
Jumlah	95	100

Distribusi tingkat pendidikan responden mayoritas adalah lulusan sarjana dengan persentase sebesar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan kesehatan di UPT. Puskesmas Kasongan memiliki latar belakang pendidikan yang memadai.

Tabel II. Kategori Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan *Skala Likert* untuk 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Persentase (%)	Kategori
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	87	Sangat Puas
Kemampuan (<i>Reliability</i>)	81	Puas
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	80	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	79	Puas
Perhatian (<i>Empathy</i>)	78	Puas
Rata-rata	81	Puas

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 81%, dengan kepuasan tertinggi terletak pada dimensi bukti fisik yaitu sebesar 87% dan kepuasan terendah pada dimensi empati yaitu sebesar 78%.

Tabel III. Hasil Uji Korelasi antara Tingkat Pendidikan dan Kepuasan Pasien berdasarkan 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Signifikansi (<i>p-value</i>)	Koefisien Korelasi
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,179	-0,183
Kemampuan (<i>Reliability</i>)	0,456	-0,089

Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,899	0,017
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,796	0,033
Perhatian (<i>Empathy</i>)	0,431	0,104

Analisis data menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) untuk kelima dimensi pelayanan lebih besar dari 0,05 ($>0,05$), namun terdapat korelasi lemah pada dimensi Empati dengan nilai korelasi sebesar 0,104.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT. Puskesmas Kasongan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, khususnya kepala UPT. Puskesmas Kasongan yang telah bersedia memberikan izin dan memfasilitasi jalannya penelitian.

REFERENSI

- Adisasmito, W. 2007. Sistem Kesehatan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Anastasya, R. 2022. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(2), 45-56.
- Andrew & Saudah Sofian. 2012. Individual Factors and work Outcomes of Employee Engagement. *Procedia-Sosial and Behavioral Sciences* 40, 498-508.
- Arifiyanti, A. L., & Djamaludin, R. 2017. Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*. Vol. 3 No. 1, 3(1), 210093.
- Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M.C. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien-Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7,1.

- Azzahra, S, D. 2023. Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah pesisir. Pesisir. Journal Of Health and Medical Research. Vol. 9 No. 3, 267-272.
- Daud, M. 2023. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, I. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusumawati, Diana, Citra M, and Riyan D.P,. 2023. Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tahun 2022. Nursing Information Journal 2 (2): 62-72.
- Maladi, S. 2019. Kepuasan Pelanggan dan kualitas Pelayanan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Metha A.A, Ari S.W, Fatma S.F, and Eva N. 2023. INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal).
- Misngadi, Sugiarto, and Ratna S.D. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Payo Selincah. Journal of Healthcare Technology and Medicine 6 (1), 345-52.
- Muninjaya. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC: Jakarta.
- Nany Librianty. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. Jurnal Ilmu Administrasi, 5(2), 65-72.
- Permenkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Permenkes RI. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan Menteri.
- Schober P., Boer C., dan Schwarte, L. A. 2018. Koefisien Korelasi: Penggunaan Dan Interpretasi Yang Tepat. Vol. 126. No. 5.
- Siregar, Syofian. 2018. Metode Analisis Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Pelanggan) di Puskesmas XYZ. Jurnal Dosen Pengajar Politeknik Wsandharma Jakarta. Vol. 1 No.9.
- Septarina, Mifta. 2017. Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Lamanya Bekerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Simpang Patal Palembang. Palembang.
- Sujarweni, V. W. 2019. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono. 2016. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi: Yogyakarta.