



Open access article

Mf Media Farmasi Poltekkes Makassar

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS TIPE 2 TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MONCONGLOE KABUPATEN MAROS

Level of Satisfaction of Type 2 Diabetes Mellitus Patients with Pharmaceutical Services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency

Penulis / Author (s)

Andi Dian Fitri Amoer¹

¹ Fakultas Farmasi, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

Frederika Tangdilintin¹

Anshar Saud¹

Muh. Akbar Bahar¹

Koresponden : Muh. Akbar Bahar

e-mail korespondensi: bahar.muh.akbar@gmail.com

Reviewed: 05/04/2025

Accepted: 27/10/2025

DOI: <https://doi.org/10.32382/mf.v21i2.1384>

ARTICLE INFO

Keywords:

diabetes mellitus;
pharmacist;
pharmaceutical personnel;
satisfaction level;
community health center;

Kata Kunci

diabetes mellitus;
apoteker;
tenaga kefarmasian;
tingkat kepuasan;
puskesmas;

ABSTRACT / ABSTRAK

Diabetes mellitus (DM) is a significant global health issue and a leading cause of mortality. Maros Regency is among the districts in South Sulawesi Province with a high prevalence of diabetes cases. Pharmacists play a crucial role in the treatment process, contributing to improved patient quality of life. This study aims to assess patient satisfaction levels based on their perceptions of pharmaceutical services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The research instrument was a questionnaire adapted from validated and reliable previous studies. Data collection took place at the Moncongloe Health Center, Maros Regency, South Sulawesi Province, in January 2024. The findings indicate that 86% of respondents perceived pharmaceutical services positively. Satisfaction levels varied across different aspects, with 43% of patients expressing satisfaction with prescription screening, 66% with drug preparation, 46.6% with drug information communication and education, and 42.8% with drug monitoring. Overall patient satisfaction with pharmaceutical services at the Moncongloe Health Center, Maros Regency, reached 86%, categorizing it as a satisfactory service.

Diabetes melitus (DM) merupakan masalah kesehatan global yang serius dan menjadi salah satu penyebab utama kematian. Kabupaten Maros merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah penderita DM yang tinggi. Apoteker memiliki peran penting dalam mendukung terapi pasien DM guna meningkatkan kualitas hidup mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan persepsi mereka terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros. Penelitian

ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode cross-sectional. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan pada Januari 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86% responden merasa puas terhadap layanan kefarmasian secara keseluruhan. Pada aspek skrining resep, 43% pasien merasa puas, sementara aspek penyiapan obat memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 66%. Selain itu, aspek komunikasi informasi dan edukasi obat mencapai tingkat kepuasan 46,6%, sedangkan monitoring obat memperoleh persentase kepuasan sebesar 42,8%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, mencapai 86%, yang dikategorikan sebagai tingkat kepuasan yang baik

PENDAHULUAN

Diabetes melitus (DM) merupakan gangguan metabolisme yang ditandai dengan resistensi insulin, produksi insulin yang tidak mencukupi, atau kombinasi keduanya. Kondisi ini menyebabkan peningkatan kadar glukosa dalam darah atau hiperglikemia (1). DM menjadi salah satu masalah kesehatan global yang serius dan termasuk dalam penyebab utama kematian di dunia (2). Berdasarkan data dari *International Diabetes Federation (IDF)*, sekitar 536,6 juta orang hidup dengan diabetes pada tahun 2021, dan jumlah ini diperkirakan akan meningkat hingga 783,2 juta pada tahun 2045 (3).

Apoteker memiliki peran yang krusial dalam mendukung terapi pasien DM guna meningkatkan kualitas kesehatan mereka. Konsultasi, edukasi terkait penggunaan obat, serta pemantauan pasien sangat dibutuhkan, mengingat pasien dengan penyakit kronis seperti DM memerlukan terapi jangka panjang(4). Pelayanan kefarmasian yang optimal dan sesuai dengan harapan pasien dapat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menjalani terapi. Kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh apoteker (5). Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan No. 17 Tahun 2023, apoteker termasuk dalam kategori tenaga kefarmasian bersama tenaga vokasi farmasi serta apoteker spesialis (6).

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang berada di bawah naungan dinas kesehatan kabupaten/kota dan bertanggung jawab dalam menjalankan program kesehatan di wilayahnya (7). Keberadaan Puskesmas bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan dasar yang berkualitas guna meningkatkan status kesehatan masyarakat (8). Demi mencapai standar pelayanan yang baik, kehadiran seorang apoteker dalam mendukung layanan kefarmasian di Puskesmas menjadi hal yang penting(9).

Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS), jumlah penderita diabetes melitus di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 1,3% dari total keseluruhan penduduk. Salah satu kabupaten yang memiliki jumlah penderita diabetes melitus terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan adalah Kabupaten Maros, dengan jumlah penderita DM pada tahun 2007 sebesar 0,5%, pada tahun 2013 meningkat sebesar 1,7%, dan di tahun 2018 sebesar 1,15% dari total populasi penduduk. Kabupaten Maros menempati posisi ke-8 dengan prevalensi pasien DM tertinggi jika tidak dilakukan upaya pencegahan serta pengendalian di daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE

Desain, tempat dan waktu

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan metode cross sectional berdasarkan data yang didapatkan melalui pembagian kuesioner pada bulan januari 2024 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien DM di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros.

Jumlah dan cara pengambilan subjek

Pada penelitian ini untuk penentuan sampel *purposive sampling*. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin maka didapatkan hasil berjumlah 68 responden namun dalam penelitian yang telah dilakukan mendapatkan jumlah responden sebanyak 100 responden. Adapun kriteria inklusi pasien ialah pasien yang menderita penyakit DM tipe 2 yang berusia ≥ 18 tahun, minimal sudah berobat selama 3 bulan, bisa membaca dan menulis.

Jenis dan cara pengumpulan data

Pada Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan apoteker di Puskesmas Moncongloe Kabupaten Maros. Penelitian ini dimulai dari pengajuan izin penelitian dan izin kod edit penelitian, kemudian dilakukan pengajuan ke bagian komisi etik dan penelitian di universitas hasanuddin. Setelah kode etik penelitian terbit maka pengajuan izin penelitian ke bagian tata usaha Puskesmas Moncongloe, setelah disetujui terkait izin penelitiannya maka akan dilakukan pembagian kuesioner ke responden sesuai dengan kriteria inklusi, setelah semua telah dilakukan maka akan dilakukan analisis data menggunakan statistik deskriptif. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien DM Tipe 2 terhadap pelayanan tenaga kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, digunakan instrumen kuesioner dengan skala pengukuran Likert. Responden diminta untuk memilih salah satu dari lima kriteria jawaban yang tersedia. Kriteria ini merepresentasikan tingkat kepuasan, mulai dari yang paling negatif hingga paling positif. Definisi kriteria penilaian tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Singkatan	Kriteria Kepuasan	Penjelasan
STP	Sangat Tingkat Puas	Menunjukkan tingkat ketidakpuasan tertinggi terhadap pelayanan
	Tidak Puas	Menunjukkan
TP	Tidak Puas	Menunjukkan

HASIL

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Domain	Item	Nilai p	Validitas
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	K1	<0,01	Valid
	K2	<0,01	Valid
	K3	<0,01	Valid
	K4	<0,01	Valid
	K5	<0,01	Valid
	K6	<0,01	Valid
	K7	<0,01	Valid
	K8	<0,01	Valid
	K9	<0,01	Valid
	K10	<0,01	Valid
	K11	<0,01	Valid
	K12	<0,01	Valid
	K13	<0,01	Valid
	K14	<0,01	Valid
	K15	<0,01	Valid

Hasil penelitian mengenai uji validitas domain tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Moncongloe menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai taraf signifikansi kurang dari 0,05

		tingkat ketidakpuasan terhadap pelayanan
CP	Cukup Puas	Menunjukkan tingkat kepuasan yang standar atau sedang (netral)
P	Puas	Menunjukkan persepsi positif terhadap pelayanan
SP	Sangat Puas	Menunjukkan persepsi yang tertinggi terhadap pelayanan

Pengolahan dan analisis data

pengumpulan data tingkat kepuasan responden mengenai pelayanan apoteker di Puskesmas Moncongloe akan ditampilkan menggunakan statistik deskriptif. Tingkat kepuasan pasien DM tipe 2 terhadap pelayanan apoteker dihitung menggunakan skala pengukuran likert.

Etik penelitian

Izin etik penelitian ini disetujui dan disepakati pada tanggal 12 Januari 2024 oleh komite Etik Penelitian Farmasi dan Kesehatan Fakultas Farmasi Universitas Hasanudin dengan nomor etik 044/UN4.17.8/KP.06.07/2024.

Table 2. Hasil Uji Reliabilitas

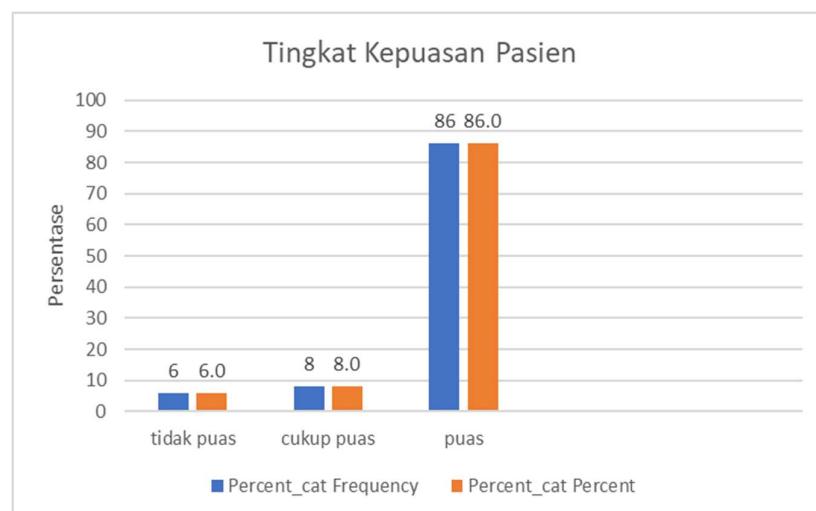
Domain	Item	Cronbach Alpha	Realibilitas
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian	K1	0,900	Reliabel
	K2		
	K3		
	K4		
	K5		
	K6		
	K7		
	K8		
	K9		
	K10		
	K11		
	K12		
	K13		
	K14		
	K15		

Hasil dari uji reliabilitas pada setiap domain pertanyaan terbukti reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,810

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah n=100 (%)
Usia (n,%)	
18-30	9 (9,0)
31-50	42 (42,0)
>50	49 (49,0)
Jenis kelamin (n,%)	
Laki-laki	17 (17,0)
Perempuan	83 (83,0)
Status perkawinan (n,%)	
Menikah	95 (95,0)
Belum menikah/cerai	5 (5,0)
Pendidikan terakhir (n,%)	
SD	20 (20,0)
SMP	29 (29,0)
SMA	51 (51,0)
Pekerjaan (n,%)	
Bekerja	53 (53,0)
Belum bekerja	47 (47,0)

Dalam Tabel 1, terlihat bahwa kategori pertama adalah usia, di mana sebagian besar responden yang mengisi kuesioner dengan penyakit diabetes melitus berusia lebih dari 50 tahun, dengan jumlah sebanyak 49 orang (49,0%), Kategori selanjutnya jenis kelamin, berdasarkan data yang diperoleh, di mana jumlah responden perempuan sebanyak 83 (83,0%), sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 17 (17,0%), Kategori pendidikan terakhir yang paling banyak, berdasarkan data yang diperoleh, adalah SMA dengan jumlah responden sebanyak 51 (51,0%), Sementara itu, pada kategori terakhir yaitu status pekerjaan, terdapat 53 (53,0%) responden yang memiliki pekerjaan dan 47 (47,0%) responden yang belum bekerja



Gambar 1.Grafik Persentase Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan

Gambar 1 menunjukkan grafik persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas. Kategori persepsi tidak puas adalah 6,0%, cukup puas sebesar 8,0%, dan kategori puas sebesar 86,0%.

Tabel 4. Data hasil pertanyaan skrining resep di puskesmas

Pertanyaan (P)	Jumlah (N)	Persentase (%)	Kriteria
Apoteker memastikan kembali resep yang diterima sesuai dengan nama, umur dan alamat pasien	3	3,0	STP
	3	3,0	TP
	15	15,0	CP
	43	43,0	P
	36	36,0	SP

Berdasarkan hasil yang diperoleh mengenai skrining resep dengan persentase 43,0% yang termasuk dalam kategori puas

Tabel 5. Data hasil pertanyaan penyiapan obat di puskesmas

Pertanyaan (P)	Jumlah (N)	Persentase (%)	Kriteria
Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan yang diminta	5	5,0	STP
	5	5,0	TP
	10	10,0	CP
	66	66,0	P
	14	14,0	SP

Berdasarkan hasil analisis penyiapan obat dengan persentase 66,0%, hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah puas terhadap pelayanan tenaga kefarmasian dalam hal penyiapan obat.

Tabel 6. Data hasil pertanyaan KIE di puskesmas

Pertanyaan (P)	Jumlah (N)	Percentase (%)	Kriteria
	1	1,0	STP
Apoteker menyerahkan obat kepada pasien dengan baik dan sopan	8	8,0	TP
	15	15,0	CP
	49	49,0	P
	27	27,0	SP
	3	3,0	STP
Apoteker menyampaikan cara penggunaan obat dan penyimpanan obat dengan jelas	7	7,0	TP
	14	14,0	CP
	45	45,0	P
	31	31,0	SP
	2	2,0	STP
Apoteker memberikan kesempatan bertanya atau berdiskusi mengenai obat yang digunakan pasien	7	7,0	TP
	26	26,0	CP
	48	48,0	P
	17	17,0	SP
	2	2,0	STP
Apoteker menyarankan kepada pasien selalu minum obat secara rutin	8	8,0	TP
	19	19,0	CP
	37	37,0	P
	34	34,0	SP
	5	5,0	STP
Apoteker menanyakan cara penggunaan obat yang telah digunakan sebelumnya oleh pasien secara detail	6	6,0	TP
	23	23,0	CP
	54	54,0	P
	12	12,0	SP
Apoteker memberikan informasi terkait aktifitas yang perlu dilakukan dan tidak dilakukan	5	5,0	STP
	9	9,0	TP
	22	22,0	CP
	48	48,0	P
	16	16,0	SP
Apoteker menjelaskan cara penggunaan obat jika pasien menggunakan obat dari dokter dan obat tradisional secara bersamaan	6	6,0	STP
	17	17,0	TP
	39	39,0	CP
	35	35,0	P
	3	3,0	SP

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi, informasi, dan edukasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian, didapatkan hasil bahwa persepsi dari semua pertanyaan mengenai KIE pada kuesioner memilih kategori puas dengan persentase rata-rata 46,6% dari seluruh pertanyaan.

Tabel 7. Data hasil pertanyaan monitoring obat di puskesmas

Pertanyaan (P)	Jumlah (N)	Percentase (%)	Kriteria
Apoteker menyarankan pasien untuk melakukan pemeriksaan kadar gula darah atau tekanan darah secara berkala.	7	7,0	STP
	4	4,0	TP
	20	20,0	CP
	37	37,0	P
	32	32,0	SP
Apoteker memberikan edukasi mengenai jenis makanan yang sebaiknya dihindari atau diperbolehkan untuk pasien.	2	2,0	STP
	8	8,0	TP
	20	20,0	CP
	35	35,0	P
	35	35,0	SP
Apoteker bersedia menjelaskan	7	7,0	STP

kembali informasi mengenai obat secara jelas dan ramah jika pasien belum memahami.	12	12,0	TP
	13	13,0	CP
	44	44,0	P
	24	24,0	SP
Apoteker merekomendasikan pasien untuk berkonsultasi ke dokter apabila mengalami efek samping yang tidak diharapkan.	10	10,0	STP
	7	7,0	TP
	18	18,0	CP
	43	43,0	P
Apoteker memantau reaksi pasien terhadap pengobatan yang telah diberikan.	22	22,0	SP
	7	7,0	STP
	4	4,0	TP
	18	18,0	CP
	54	54,0	P
Apoteker memberikan bantuan kepada pasien apabila obat yang dikonsumsi tidak menunjukkan efek yang diharapkan.	17	17,0	SP
	15	15,0	STP
	6	6,0	TP
	16	16,0	CP
	44	44,0	P
	19	19,0	SP

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap monitoring obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian, didapatkan hasil bahwa persepsi dari semua pertanyaan mengenai monitoring obat pada kuesioner memilih kategori puas dengan persentase rata-rata 42,8% dari seluruh pertanyaan

PEMBAHASAN

Penelitian mengenai validitas domain dalam menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Moncongloe menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05 (10) Hal ini mengindikasikan adanya korelasi yang kuat antara masing-masing item dengan instrumen penelitian, sehingga dapat dianggap valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas terhadap setiap domain pertanyaan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,810 yang menegaskan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat diterapkan dalam penelitian ini (10). Tabel 1 menyajikan karakteristik responden penelitian. Berdasarkan kategori usia, mayoritas responden yang mengisi kuesioner dan menderita diabetes melitus berada pada kelompok usia di atas 50 tahun, dengan jumlah sebanyak 49 orang (49,0%). Hal ini dapat dikaitkan dengan peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan dan terapi tambahan pada kelompok usia lanjut guna meningkatkan kualitas kesehatan mereka(11). Selanjutnya, berdasarkan kategori jenis kelamin, terdapat 83 responden perempuan (83,0%) dan 17 responden laki-laki (17,0%). Temuan ini sejalan dengan pernyataan Kotler (2008) yang menyebutkan bahwa perempuan cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki(12). Temuan ini sejalan dengan pernyataan Kotler (2008) yang menyebutkan bahwa perempuan cenderung lebih sering

menggunakan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Tingginya proporsi responden perempuan (83,0%) dalam penelitian ini (DM Tipe 2) dapat dijelaskan oleh beberapa faktor. Secara biologis, perempuan memiliki kebutuhan kesehatan reproduksi yang spesifik, seperti pelayanan kehamilan (*Antenatal Care*), kontrasepsi, dan skrining penyakit reproduksi, yang secara otomatis meningkatkan frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan. Selain itu, secara sosial dan kultural, perempuan sering kali berperan sebagai pengambil keputusan utama atau manajer kesehatan dalam keluarga. Mereka cenderung lebih peka, proaktif, dan cepat mencari pengobatan bagi diri sendiri maupun anggota keluarga, dibandingkan laki-laki yang mungkin lebih menunda kunjungan medis karena faktor stigma atau budaya 'ketahanan'. Kategori berikutnya adalah status perkawinan, di mana sebagian besar responden telah menikah, yakni sebanyak 95 orang (95,0%), sedangkan responden yang belum menikah berjumlah 5 orang (5,0%). Sementara itu, tingkat pendidikan terakhir yang paling dominan adalah SMA dengan jumlah responden sebanyak 51 orang (51,0%). Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap pola pikir rasional dan pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan kesehatan (13). Pada kategori terakhir, yakni status pekerjaan, sebanyak 53 responden (53,0%) memiliki pekerjaan, sedangkan 47 responden (47,0%) belum bekerja. Status pekerjaan seseorang memiliki korelasi erat

dengan aspek sosial, yang dapat memengaruhi persepsi individu terhadap standar harapan dan kepuasan terhadap layanan kesehatan (14).

Gambar 1 menyajikan persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas Moncongloe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6,0% responden berada dalam kategori tidak puas, 8,0% cukup puas, dan 86,0% merasa puas. Proporsi tertinggi terdapat pada kategori puas (86,0%), yang mengindikasikan bahwa pasien secara keseluruhan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bunet (2020), yang menyatakan bahwa tenaga kefarmasian, khususnya apoteker, telah mampu memberikan layanan yang memenuhi standar kualitas dalam praktik kefarmasian (15).

Terkait dengan analisis kepuasan pasien terhadap aspek skrining resep, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 43,0% responden merasa puas. Skrining resep secara administratif merupakan komponen krusial dalam proses peresepatan, karena dapat membantu meminimalkan risiko kesalahan dalam pemberian obat (16). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020), yang mengungkapkan bahwa skrining resep berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas(17).

Dalam aspek penyiapan obat, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 66,0%, yang mencerminkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan kefarmasian dalam hal persiapan obat sudah memenuhi harapan. Hal ini didukung oleh penelitian Medisa (2020), yang menekankan pentingnya proses penyiapan obat oleh apoteker untuk menghindari kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien (10).

Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat oleh apoteker berperan dalam meningkatkan kualitas layanan kefarmasian. Namun, meskipun kepuasan keseluruhan baik, tingkat kepuasan KIE hanya mencapai rata-rata 46,6% , lebih rendah dari aspek penyiapan obat (66,0%). Rendahnya kepuasan ini berkaitan dengan karakteristik responden: Usia Lanjut dan Kualitas Komunikasi, di mana mayoritas responden berusia di atas 50 tahun (49,0%), yang menghadapi kesulitan dalam menerima informasi DM jangka panjang yang kompleks, terutama jika penyampaian apoteker terlalu cepat atau teknis. Tingkat Pendidikan dan Pemahaman KIE juga menjadi faktor, karena sebagian besar responden berpendidikan SMA (51,0%),

sehingga apoteker perlu menggunakan metode edukasi yang adaptif. Hal ini terlihat dari rendahnya kepuasan (hanya 38,0% puas/sangat puas) pada item yang menyarankan apoteker menjelaskan penggunaan obat dokter bersamaan dengan obat tradisional, menunjukkan potensi kesenjangan pemahaman praktis yang dihadapi responden. Berdasarkan Manurung (2010), sekitar 25% keberhasilan terapi dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan serta kenyamanan pasien, sementara 75% lainnya bergantung pada efektivitas obat yang dikonsumsi (18). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Medisa (2020) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien meningkat seiring dengan kualitas layanan KIE yang diberikan(10).

Pada aspek monitoring obat, hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah di antara semua aspek, yaitu rata-rata 42,8%. Rendahnya kepuasan ini perlu dikaji lebih lanjut kaitannya dengan karakteristik responden. Mayoritas responden adalah kelompok usia di atas 50 tahun (49,0%). Pasien DM lanjut usia sering kali memiliki kondisi komorbiditas dan memerlukan rejimen pengobatan yang lebih kompleks dan jangka panjang. Kurangnya kepuasan pada monitoring obat (seperti pemantauan reaksi pasien dan bantuan jika obat tidak berefek) dapat mengindikasikan bahwa frekuensi atau kualitas pemantauan yang dilakukan tenaga kefarmasian belum memenuhi ekspektasi pasien DM kronis ini. Selain itu, tingkat pendidikan SMA yang dominan (51,0%) juga dapat mempengaruhi pemahaman pasien akan pentingnya kepatuhan pemantauan gula darah dan efek samping. Oleh karena itu, tenaga kefarmasian perlu memastikan komunikasi yang sangat jelas dan mudah dipahami, serta konsistensi dalam pemantauan, guna meningkatkan kepuasan pada aspek krusial terapi DM ini. Kementerian Kesehatan RI (2016) menekankan bahwa pemantauan penggunaan obat sangat penting untuk menilai efektivitas terapi, mengidentifikasi potensi efek samping, serta mencegah kesalahan dalam konsumsi obat, terutama untuk terapi jangka panjang guna meningkatkan kualitas hidup pasien(7). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nela. (2019) bahwa monitoring obat sangat penting sebagai upaya penggunaan obat secara bijak untuk mencegah hal yang negatif (19).

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap persepsi pelayanan tenaga kefarmasian di Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros secara keseluruhan adalah sebesar 86% yang

termasuk kategori puas.

SARAN

Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan rutin terhadap pelayanan kefarmasian, mengingat peran apoteker yang krusial dalam proses terapi hingga pemulihan pasien. Khususnya bagi penderita penyakit kronis, perhatian lebih diperlukan guna meningkatkan kepuasan serta kualitas hidup mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Moncongloe, Kabupaten Maros, atas dukungan dan kerja samanya dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan memberikan data yang berharga untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. DiPiro JT, Talbert RL, Yee GC, Wells BG. Diagnosis dan klasifikasi tuberkulosis. In: Wardhani RA, editor. *Pharmacotherapy: A Pathophysiologic Approach*. 6th ed. New York: McGraw-Hill; 2013.
2. Rosdiana I, Raharjo B, Indarjo. Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). *Higeia J Public Health Res Dev*. 2017;3:140–50.
3. Ogurzsova K, Guariguata L, Bareng NC, Ruiz PL, Sacre JW. IDF Diabetes Atlas: Global estimates of undiagnosed diabetes in adults for 2021. *Diabetes Res Clin Pract*. 2022;189:109946. doi:10.1016/j.diabres.2022.109946.
4. Kwando RR. Pemetaan peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian terkait frekuensi kehadiran apoteker di apotek Surabaya Barat. Surabaya: Universitas Airlangga; 2014.
5. Novaryatiin S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD. Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; 2018.
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI; 2023.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI; 2016.
8. Musdalipah M, Saehu M, Asmiati. Analisis pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tosiba Kabupaten Kolaka. *Warta Farmasi*. 2017;4(2):23–31.
9. Devi S. Tugas pokok dan fungsi apoteker di Puskesmas dalam pelayanan obat menurut peraturan perundang-undangan. *Indones J Legal Forensic Sci*. 2020;10(2).
10. Medisa D. Kepuasan pasien Prolanis terhadap peran apoteker di Puskesmas Sleman Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan; 2020.
11. Andini. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Taman Husada Kota Bontang. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2013.
12. Kotler P, Shalowitz J, Stevens RJ. *Strategic Marketing for Health Care Organizations: Building a Customer-Driven Health System*. San Francisco: Jossey-Bass; 2008.
13. Jacobalis S. *Kumpulan tulisan terpilih tentang rumah sakit Indonesia dalam dinamika sejarah, transformasi, globalisasi dan krisis nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI; 2000.
14. Kotler P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. 8th ed. Jakarta: Salemba Empat; 1997.
15. Bunet GC, Lolo WA, Rumondor EM. Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*. 2020;9(3):397–403.
16. Aryzki S. Studi deskriptif skrining resep di Apotek X Banjarmasin tahun 2019. *J Curr Pharm Sci*. 2021;4(2):347–54.
17. Sari AFN, Putri PH. Analisis kebutuhan dan desain model sistem informasi skrining resep pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede I. *Indones J Pharm Nat Prod*. 2020;3(2):45–52.
18. Manurung LP. Analisis hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi dengan minat pasien menebus kembali resep obat. Jakarta: Universitas Indonesia; 2010.
19. Nela FV. Penyuluhan sistem imun dan penggunaan obat secara bijak di Kelurahan Tinalan Kediri. In: Prosiding SENIAS Seminar Pengabdian Masyarakat. Kediri; 2019.



Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution, and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons license unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons license and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.