

## KINERJA DAN MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BAQA DI KOTA SAMARINDA

Submitted : 19 Maret 2021

Edited : 6 Desember 2021

Accepted : 13 Desember 2021

Husnul Warnida<sup>1</sup>, Sari Putri Pertiwi<sup>2</sup>, Eka Siswanto Syamsul<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

<sup>2</sup>Prodi Diploma III Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

<sup>3</sup>Prodi Sarjana Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda

Email : husnulwarnida@gmail.com

### ABSTRACT

*Community Health Center (puskesmas) is the basic service health facility in Indonesia. Community Health Center organizes individual health efforts and community health efforts that must be supported by a quality pharmaceutical care. Pharmaceutical care at health center must comply with Pharmaceutical Care Standards. This study aims to determine the performance and quality of pharmaceutical care at Baqa Health Center according to Permenkes no 74/2016 and Permenpan 14/2017. This research is a descriptive research. Respondents were 306 patients who received pharmaceutical care at Baqa Health Center. The data collected were patient satisfaction level, measurement of the average time for drug compounding, the average time for drug delivery and drug information administration, and the percentage of compliance with the service standards. The results showed that the quality of pharmaceutical care at Baqa Community Health Center was 93.33% in the good category, and the performance value of pharmaceutical care at the Baqa Community Health Center was 81.09 in the good category.*

**Keywords :** Baqa Health Center, Pharmaceutical care, Patients' satisfaction.

### PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan dasar tingkat pertama yang bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya<sup>(1)</sup>. Upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat di puskesmas harus ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu<sup>(2)</sup>. Pelayanan kefarmasian yang bermutu berorientasi kepada pasien, atau yang lebih dikenal dengan nama asuhan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas meliputi (1) pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, dan (2) pelayanan farmasi klinik. sebagaimana yang tercantum dalam peraturan Menteri Kesehatan nomor 74 tahun 2016. Puskesmas

yang belum memiliki apoteker sebagai penanggung jawab dapat menyelenggarakan pelayanan kefarmasian secara terbatas yang dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian atau tenaga kesehatan lain yang ditugaskan oleh kepala dinas kesehatan kabupaten/kota. Pelayanan kefarmasian secara terbatas meliputi pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai dan pelayanan resep berupa peracikan obat, penyerahan obat dan pemberian informasi obat<sup>(3)</sup>.

Kinerja dan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas diukur menggunakan indikator kepuasan konsumen, lama waktu pelayanan, dan prosedur tetap untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan<sup>(4)</sup>. Kepuasan konsumen meliputi

perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang diharapkan terhadap hasil yang didapatkan. Kepuasan pasien mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama<sup>(5)</sup>. Pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik seperti puskesmas diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik<sup>(6)</sup>, sedangkan indikator waktu pelayanan kefarmasian diukur dari rata-rata waktu pelayanan resep<sup>(7)</sup>.

Puskesmas Baqa terletak di Jalan Lamadukelleng Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. Wilayah kerja puskesmas Baqa terdiri dari 2 kelurahan yaitu Baqa dan Sungai Keledang. Sebagai unit layanan tingkat pertama, puskesmas Baqa harus memberikan pelayanan bermutu kepada pasien.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Baqa berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 74/2016 dan mengukur kinerja apotek puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14/2017.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Puskesmas Baqa pada bulan Maret-April 2019. Penelitian dilakukan dalam 2 bagian, yaitu pengukuran kinerja dan pengukuran mutu.

Pengukuran kinerja dilakukan menggunakan kuesioner terhadap 306 responden. Responden dipilih secara acak, berdasarkan kesediaan mengisi kuesioner setelah menerima obat di puskesmas. Kuesioner yang digunakan mengacu pada Permenpan no 14/2017.

Pengukuran mutu dilakukan menggunakan daftar tilik yang disusun

berdasarkan permenkes no 74/2016. Waktu pelayanan resep dihitung menggunakan stopwatch. Perhitungan waktu peracikan obat dimulai sejak resep diserahkan pasien hingga nama pasien dipanggil. Waktu penyerahan obat dihitung sejak nama pasien dipanggil hingga pasien meninggalkan loket penyerahan obat.

Analisis data kuesioner dilakukan menggunakan skala likert 1-4. Selanjutnya dihitung nilai unsur dari masing-masing pertanyaan. Nilai unsur dijumlahkan dan diperoleh indeks kepuasan. Indeks kepuasan dikalikan dengan nilai dasar dan diperoleh nilai kinerja<sup>(6)</sup>. Analisis mutu pelayanan kefarmasian diukur dari jumlah persentase kesesuaian dengan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas<sup>(3)</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja pelayanan kefarmasian menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Sedangkan pengukuran mutu menggunakan (1) waktu pelayanan resep, dan (2) daftar tilik.

### A. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baqa

Kepuasan pasien diukur dengan instrumen kuesioner sesuai pedoman Kepmenpan no 14/2017. Dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner pada 30 responden, berusia 30-40 tahun. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan sah (valid) apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut<sup>(8)</sup>.

Uji validitas dengan tingkat signifikansi 5% pada 9 pertanyaan kuesioner menunjukkan hasil *corrected item-total correlation* berturut-turut adalah 0,572, 0,550, 0,674, 0,671, 0,443, 0,781, 0,578, 0,796 dan 0,836. Semua hasil melebihi nilai

r 0,242 sehingga semua pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan kuesioner dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel, yaitu memiliki tingkat konsistensi jika dilakukan pengukuran berulang, kuesioner akan memberikan hasil yang sama. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai koefisien realibilitas  $\geq 0,6000$ . Pada penelitian ini didapatkan hasil  $0,894 > 0,6000$ , artinya realibilitas mencukupi dan data tersebut tidak perlu direvisi lagi karena hasil uji reliabilitas memenuhi syarat korelasi<sup>(8)</sup>.

#### **Data Demografi Responden**

Data usia dan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1. Responden terdiri atas 50,65% laki-laki dan 49,35% perempuan. Persentase ini sesuai dengan data riil kunjungan pasien di Puskesmas Baqa pada bulan Maret yaitu 50,80% laki-laki dan 49,2% perempuan. Usia responden terbesar berada di rentang usia 21-30 tahun yaitu 33,33%.

#### **Persentase Kepuasan Pasien**

Kuesioner kepuasan pasien terdiri atas 9 pertanyaan. Hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 2. Pertanyaan pertama adalah kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan kefarmasian. Sebanyak 93,14% responden menyatakan persyaratan sesuai dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan dan 6,86% responden menyatakan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baqa sangat sesuai dengan persyaratannya. Persyaratan pelayanan di apotek Puskesmas Baqa tercantum dalam SK Kepala UPTD Puskesmas Baqa nomor 2 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan di Puskesmas Baqa, yaitu pasien membawa resep obat dari dokter. Persyaratan ini dapat dibaca responden di depan loket apotek puskesmas.

Pertanyaan kedua tentang kemudahan pelayanan memberikan hasil 87,26% responden menyatakan prosedur pelayanan kefarmasian mudah dan 12,74% responden menyatakan prosedur pelayanan kefarmasian di sangat mudah. Prosedur pelayanan kefarmasian dapat dibaca di depan loket apotek. Menurut SK Kepala UPTD Puskesmas Baqa nomor 2 tahun 2015, pelayanan resep dimulai dari pasien memberikan resep ke apotek dan resep diberi nomor/registrasi kemudian dilakukan skrining resep. Apabila resep tidak jelas petugas apotek akan menghubungi dokter. Resep lengkap dan sesuai, petugas apotek segera menyiapkan obat. Sebelum diserahkan, diperiksa kembali nama obat, dosis, bentuk sediaan, jumlah dan penandaan. Selanjutnya obat diserahkan kepada pasien.

Pertanyaan ketiga tentang kecepatan pelayanan memberikan hasil 92,81% responden menyatakan prosedur pelayanan kefarmasian cepat dan 7,19% responden menyatakan pelayanan kefarmasian sangat cepat. Menurut Standar Prosedur Operasional (SOP) Puskesmas Baqa nomor 002/APT/SPO/2017, waktu pelayanan resep adalah 5-10 menit. Waktu ini cukup singkat dibandingkan standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan resep yaitu  $\leq 60$  menit untuk resep racikan dan  $\leq 30$  menit untuk resep non racikan.

Pertanyaan keempat tentang kewajaran biaya menunjukkan hasil 86,27% responden menyatakan biaya/tarif pelayanan kefarmasian di puskesmas Baqa gratis dan 13,73% responden menyatakan biaya/tarif pelayanan kefarmasian murah. Responden yang menjawab gratis merupakan peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang biayanya dibayarkan BPJS sehingga tidak mengeluarkan biaya berobat. Responden yang menyatakan murah merupakan pasien bukan peserta BPJS sehingga harus membayar.

Biaya pelayanan di Puskesmas Baqa mengacu pada Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum. Pasien yang bukan peserta BPJS dikenakan tarif Rp. 30.000,00 untuk berobat di puskesmas dan Rp. 64.000,00 untuk berobat di poli umum RSUD<sup>(9)</sup>. Perbedaan tarif ini membuat pasien lebih memilih ke puskesmas.

Pertanyaan kelima tentang kesesuaian pelayanan dengan obat yang diberikan memberikan hasil 53,92% responden menyatakan obat yang diberikan sesuai dengan resep dan 46,08% menyatakan obat yang diberikan sangat sesuai dengan resep. Tidak ada responden yang menyatakan obat yang diberikan tidak sesuai atau kurang sesuai dengan resep. Hal ini karena semua pasien mendapatkan obat dengan resep dari dokter.

Kejadian obat tidak terlayani pernah terjadi di puskesmas Baqa ketika tidak ada persediaan natrium diklofenak. Pasien diberikan salinan resep untuk membeli di apotek terdekat. Tetapi kejadian tersebut di luar waktu penelitian ini.

Pertanyaan keenam tentang kemampuan petugas kefarmasian menunjukkan bahwa 98,34% responden menyatakan petugas kompeten dan 1,6% menyatakan petugas sangat kompeten. Tidak ada responden yang menyatakan petugas tidak kompeten atau kurang kompeten. Tenaga kefarmasian di puskesmas Baqa adalah lulusan D-III yang memiliki wewenang menjalankan praktek kefarmasian terbatas<sup>(3)</sup>. Secara rutin tenaga kefarmasian diberikan pelatihan setiap 2-3 bulan.

Pertanyaan ketujuh tentang perilaku petugas kefarmasian menunjukkan 79,74% responden menyatakan petugas sopan dan ramah, dan 20,26% menyatakan petugas sangat sopan dan ramah. Hal ini sesuai dengan budaya kerja di puskesmas Baqa

poin 6 yaitu 5S (senyum, sapa, santun, sentuh dan sembuh).

Pertanyaan ke-8 tentang kualitas sarana dan prasarana di ruang tunggu farmasi menunjukkan bahwa 68,95% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di ruang tunggu apotek baik dan 31,05% menyatakan kualitas sarana dan prasarana di ruang tunggu apotek sangat baik. Kualitas sarana dianggap baik karena ruang tunggu bersih dan jumlah kursi tunggu sebanyak 14 buah cukup memadai. Kecepatan pelayanan resep membuat pasien tidak perlu duduk lama di ruang tunggu. Ruang tunggu juga dilengkapi dengan pendingin ruangan *air conditioner*, 2 tempat sampah dan pasien dapat menonton *televisi* ketika menunggu obat.

Pertanyaan ke-9 tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan memberikan hasil 63,40% responden menyatakan penanganan pengaduan penggunaan layanan berfungsi kurang maksimal dan 36,60% menyatakan penanganan pengaduan penggunaan layanan dikelola dengan maksimal. Pengaduan penggunaan layanan masih belum maksimal karena tidak ada SPO alur pelayanan pengaduan di puskesmas. Akibatnya sistem penanganan pengaduan tidak berjalan dan pengaduan dari pasien tidak dikelola dengan baik,

### **Kinerja Apotek Puskesmas**

Kinerja unit pelayanan kefarmasian dihitung berdasarkan pedoman Kepmenpan nomor 14/2017. Nilai unsur pelayanan dari 9 pertanyaan berturut-turut adalah 3,07; 3,13; 3,07; 3,86; 3,46; 3,02; 3,20 ; 3,31; dan 3,37. Diperoleh nilai indeks kepuasan 3,24. Selanjutnya nilai indeks kepuasan pasien dikalikan dengan nilai dasar diperoleh angka  $3,24 \times 25 = 81,09$ . Angka 81,09 termasuk dalam nilai interval konversi 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja unit pelayanan baik<sup>(3)</sup>.

## B. Waktu Pelayanan Resep

Parameter untuk mengukur mutu pelayanan kefarmasian adalah daftar tilik dan waktu pelayanan resep. Waktu pelayanan resep terbagi atas (1) rata-rata waktu penyiapan obat ke pasien, (2) rata-rata waktu penyerahan obat dan pemberian informasi obat ke pasien.

### Rata-rata waktu penyiapan obat

Waktu penyiapan obat dihitung dari waktu resep masuk ke loket hingga nama pasien dipanggil. Pada penelitian ini resep yang masuk dibagi menjadi 3 kelompok jenis resep yaitu resep racikan, non-racikan dan campuran. Resep racikan adalah resep yang meminta obat diracik dulu oleh tenaga kefarmasian. Bentuk obat racikan antara lain, puyer (serbuk bagi), bedak tabur, kapsul, sirup obat, larutan obat luar. Resep non-racikan adalah resep yang meminta obat jadi tanpa perlu diracik seperti tablet. Resep campuran adalah resep dengan komposisi obat racikan dan obat non-racikan.

Penelitian dilakukan terhadap 150 lembar resep, terdiri atas 18 lembar resep racikan, 122 lembar resep non racikan dan 10 lembar resep campuran. Persentase jenis resep dapat dilihat pada tabel 3.

Persentase resep non-racikan pada lebih besar dibandingkan resep racikan dan resep campuran karena pasien yang berobat ke puskesmas sebagian besar adalah pasien dewasa. Resep racikan umumnya diberikan kepada anak-anak atau orang dewasa yang sulit menelan tablet. Selanjutnya diukur lama waktu penyiapan obat dari masing-masing kelompok resep. Dapat dilihat pada tabel 3 bahwa rata-rata waktu penyiapan obat non-racikan lebih cepat dari resep racikan dan campuran. Waktu penyiapan obat tercepat adalah 23 detik. Resep yang dilayani dalam waktu 23 detik adalah sirup ibuprofen, karena hanya 1 macam obat dan tidak perlu diracik. Faktor lain yang mendukung kecepatan pelayanan adalah sistem penyimpanan obat di puskesmas yang

tersusun rapi berdasarkan abjad dan tempat penyimpanan obat mudah dijangkau oleh petugas.

Waktu penyiapan obat yang paling lama adalah 7 menit 29 detik, yaitu pada resep racikan. Pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan dengan pelayanan resep non-racikan karena penyimpanan obat racikan memerlukan waktu perhitungan dosis dan perubahan bentuk obat. Faktor lain yang menambah panjang waktu pelayanan resep adalah banyaknya jumlah resep yang harus dilayani pada waktu bersamaan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, petugas kefarmasian telah menyiapkan obat racikan di pagi hari untuk obat-obat yang sering diresepkan dokter. Obat racikan yang disiapkan biasanya sebanyak 30 bungkus dan disimpan di laci khusus pada rak obat.

Waktu penyiapan obat di puskesmas telah memenuhi Standar Prosedur Operasional (SPO) Nomor 002/APT/SPO/2017, yang mensyaratkan waktu peracikan obat 5-10 menit. Rata-rata waktu penyiapan obat di puskesmas Baqa tidak jauh berbeda dengan puskesmas di propinsi lain, seperti di Puskesmas Kota Padang yang memiliki waktu penyiapan obat 1 menit 21 detik<sup>(10)</sup>, Waktu rata-rata pelayanan resep racikan di Puskesmas Pasungkun Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah 6 menit 53,4 detik dan resep non-racikan 4 menit 25,2 detik yang menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan di Puskesmas Kalibawang Kabupaten Kulon Progo adalah 7,56 menit dan resep non racikan 5,45 menit<sup>(11)</sup>.

### Rata-rata waktu penyerahan obat dan pemberian informasi obat

Pengukuran waktu penyerahan obat dimulai dari pasien menerima obat hingga pasien meninggalkan loket. Lama waktu penyerahan obat berkaitan dengan jenis

informasi obat yang diberikan ke pasien, yaitu dosis obat, frekuensi pemakaian obat, lama pengobatan, cara pemakaian, efek samping, kontra indikasi dan cara penyimpanan obat<sup>(3)</sup>. Rata-rata waktu penyerahan obat oleh petugas kefarmasian adalah 1 menit dengan rentang waktu antara 22 detik-1 menit 22 detik.

Resep yang memerlukan waktu penyerahan obat paling lama, 1 menit 22 detik, adalah resep campuran, obat non-racikan paracetamol sirup dan obat racikan glyceryl guaiacolate, ambroxol dan CTM. Waktu penyerahan menjadi lebih lama karena petugas kefarmasian harus menjelaskan cara penggunaan dan penyimpanan obat kepada pasien. Obat resep yang diserahkan dalam waktu tercepat adalah sirup ibuprofen. Sirup ini hanya diserahkan dalam waktu 22 detik.

Berdasarkan jawaban kuesioner, petugas farmasi memberikan informasi obat tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat kepada 100% responden, sedangkan 56,86% responden menyatakan menerima informasi cara penyimpanan obat. Informasi obat lainnya tidak diberikan oleh petugas farmasi.

SPO puskesmas Baqa nomor 019/APT/SPO/2017 menyatakan bahwa

penyerahan obat disertai dengan penjelasan cara pakai, indikasi umum, cara penyimpanan obat dan informasi tentang obat lainnya. Informasi obat lainnya belum dapat disampaikan kepada pasien karena puskesmas Baqa tidak memiliki Apoteker. Petugas farmasi berpendidikan diploma III hanya berwenang melakukan pelayanan kefarmasian secara terbatas<sup>(3)</sup>. sehingga layanan informasi obat belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas.

### Mutu Pelayanan Kefarmasian

Pengukuran mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baqa dilakukan dengan menggunakan daftar tilik berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Pengukuran dilakukan dengan memberi nilai 2 pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh apoteker, dan nilai 1 untuk kegiatan yang dilakukan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dan nilai 0 diberikan pada kegiatan yang tidak dilakukan. Dari hasil pengukuran diperoleh nilai 93,33% atau termasuk kategori baik. Nilai ini belum maksimal karena belum ada apoteker di puskesmas.

**Tabel 1.** Data Demografi Pasien

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	155	50,65
		Perempuan	151	49,35
2	Usia	17-20	44	14,38
		21-30	102	33,33
		31-40	83	27,12
		41-54	77	25,16

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Unsur	Pilihan Jawaban	Jumlah	Persentase (%)
1	Persyaratan Pelayanan	Tidak sesuai	0	0
		Kurang sesuai	0	0
		Sesuai	285	93,14
		Sangat sesuai	21	6,86
2	Prosedur Pelayanan	Tidak mudah	0	0
		Kurang mudah	0	0
		Mudah	267	87,26
		Sangat mudah	39	12,74
3	Waktu Pelayanan	Tidak cepat	0	0
		Kurang cepat	0	0
		Cepat	284	92,81
		Sangat cepat	22	7,19
4	Biaya Pelayanan	Sangat Mahal	0	0
		Cukup Mahal	0	0
		Murah	42	13,73
		Gratis	264	86,27
5	Kesesuaian pelayanan (obat)	Tidak sesuai	0	0
		Kurang sesuai	0	0
		Sesuai	165	53,92
		Sangat sesuai	141	46,08
6	Kompetensi dan Kemampuan Petugas	Tidak kompeten	0	0
		Kurang kompeten	0	0
		Kompeten	301	98,34
		Sangat kompeten	5	1,6
7	Kesopanan dan keramahan Petugas	Tidak ramah dan sopan	0	0
		Kurang ramah dan sopan	0	0
		Ramah dan sopan	244	79,74
		Sangat ramah dan sopan	62	20,26
8	Fasilitas Sarana dan Prasarana	Buruk	0	0
		Cukup	0	0
		Baik	211	68,95
		Sangat baik	95	31,05
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Tidak ada	0	0
		Ada tapi tidak berfungsi	194	63,40
		Berfungsi kurang maksimal	112	36,60
		Dikelola dengan baik	0	0

**Tabel 3.** Waktu Pelayanan Resep

No.	Jenis Resep	Jumlah resep	Persentase (%)	Waktu Penyiapan obat	Rata-rata waktu penyiapan obat
1	Racikan	18	6,67	6 menit	1 menit 41 detik – 7 menit 10 detik
2	Non-racikan	122	81,33	1 menit 42 detik	23 detik – 4 menit 1 detik
3	Campuran	10	12,00	5 menit 24 detik	57 detik – 7 menit 29 detik
	Jumlah	150	100		

**SIMPULAN**

Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Baqa Kota Samarinda adalah 93.33% termasuk kategori baik. Nilai kinerja pelayanan kefarmasian adalah 81,09 dengan kategori baik.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih kepada Kepala UPT Puskesmas Baqa, Ibu dr. Mardiah, dan Bapak Alfian, tenaga teknis kefarmasian di Puskesmas Baqa, yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Napirah, M. R., Rahman, A., Tony, A. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29-39.
2. Seran, K. S., Marhenta, Y. B., Cabadi, J. M. (2020). Perencanaan Obat di Puskesmas Campurejo dan Puskesmas Kota Wilayah Selatan tahun 2015 dan 2016 Kota Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(2), 94-104.
3. Kemenkes (2016). *Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
4. Ihsan, S., Rezky, P., Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan Dan Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dan Pelaksanaan Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker Pengelola Apotek Di Apotek-apotek Kota Kendari. *Medula*, 2(1).
5. Prastiwi, E. N., & Ayubi, D. (2008). Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007. *Jurnal Makara Kesehatan*, 12(1), 42-46.
6. Kemenpan (2017). Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Jakarta.
7. Ihsan, S., Rezky, R., Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1(2), 30-35.
8. Susanto, H., Rinaldi, A., Novalia, N. (2015). Analisis Validitas Reliabilitas Tingkat Kesukaran Dan Daya Beda Pada Butir Soal Ujian Akhir Semester Ganjil Mata Pelajaran Matematika Kelas XII Ips Di SMA Negeri 12 Bandar Lampung Tahun Ajaran 2014/2015. *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika*, 6(2), 203-218.
9. Pemko Samarinda (2016). *Retribusi Jasa Umum*, Pemerintah Kota Samarinda.
10. Jamil, L., Basri, M., (2006). Mutu Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Padang. *Skripsi*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
11. Efendi, E., Sunnah, I., Indrayati, L. (2020). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di puskesmas pasungkan kabupaten hulu sungai selatan provinsi kalimantan selatan. *Skripsi*. Universitas Ngudi Waluyo.