

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Puskesmas Gamping 1 merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang beralamat di Jl. Delingsari, Ambarketawang, Gamping, Patukah, Ambarketawang, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas Gamping 1 memiliki jadwal pelayanan kesehatan hari Senin-Kamis pada pukul 07.30-12.00, hari Jumat pukul 07.30-10.30 dan Sabtu pukul 07.30-11.00. Berbagai jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Gamping 1 meliputi poli umum, ruang tindakan, poli lansia, poli gigi, layanan konsultasi gizi, poli KIA, pelayanan KB, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi/obat, fisioterapi, psikologi, sanitasi, dan pronalis (program pengelolaan penyakit kronis).

a. Visi

“Menjadi Puskesmas unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan”

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau
- 2) Mendorong masyarakat wilayah Puskesmas Gamping 1 untuk hidup sehat
- 3) Menjalinkan kerja sama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung
- 4) Membantu suasana kerja yang aman, nyaman, dan mendukung
- 5) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai
- 6) Meningkatkan profesionalisme pegawai

## 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengambilan data di Puskesmas Gamping 1 terhadap 100 orang responden yang merupakan pasien yang mendapatkan PIO secara langsung didapatkan data karakteristik responden antara lain jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan.

**Tabel 14. Karakteristik Pasien di Puskesmas Gamping 1 Tahun 2023**

Karakteristik		Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	39
	Perempuan	61	61
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Usia	18-28 tahun	29	29
	29-39 tahun	33	33
	40-50 tahun	38	38
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pendidikan	SD	8	8
	SMP/MTS	12	12
	SMA/SMK	42	42
	Perguruan Tinggi	38	38
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pekerjaan	Buruh	10	10
	PNS	10	10
	Pedagang	31	31
	TNI/Polri	3	3
	Lain-lain	46	46
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

### a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin perempuan memiliki persentase lebih tinggi yaitu sebanyak 61 orang (61%).

### b. Umur

Berdasarkan pengambilan data kuesioner, dapat dilihat bahwa persentase responden berumur 40-50 tahun memiliki persentase yang lebih besar yaitu 38 orang (38%).

c. Pekerjaan

Berdasarkan hasil yang didapatkan menunjukkan pekerjaan lain-lain yang terdiri dari IRT dan mahasiswa memiliki persentase terbesar yaitu sebanyak 46 orang (46%).

d. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pendidikan terakhir responden SMA/SMK memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu sebanyak 42 orang (42%).

### 3. Kualitas Pelayanan Informasi Obat

a. Kualitas Pelayanan Informasi Obat Keseluruhan

Hasil dari pengukuran kualitas pelayanan informasi obat secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden Kualitas Pelayanan Informasi Obat**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	65	65
Puas	35	35
Tidak Puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 14 dapat diketahui bahwa kualitas PIO keseluruhan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 65 orang (65%)

b. Kualitas PIO pada dimensi berwujud (*tangible*)

Hasil dari pengukuran kualitas PIO pada dimensi berwujud di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	55	55
Puas	43	43
Tidak Puas	2	2
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 15 dapat diketahui bahwa kualitas PIO pada dimensi berwujud di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa sangat puas sebanyak 55 orang (55%).

**Tabel 17. Distribusi Jawaban pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

No	Pertanyaan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Tersedianya informasi obat berupa brosur	3	12	60	25
2	Petugas menjelaskan aturan pakai yang mudah dimengerti	0	11	49	40
3	Puskesmas menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	2	24	51	23
4	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	3	20	52	25
5	Petugas puskesmas berpakaian rapih, bersih dan sopan	3	11	43	43

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi berwujud diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3 dan 4 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 60 orang, 49 orang, 51 orang dan 52 orang. Pada pertanyaan nomor 5 mayoritas pasien merasa puas dan sangat puas yaitu sebanyak 43 orang.

c. Kualitas PIO pada dimensi keandalan (*reliability*)

Hasil dari pengukuran kualitas PIO pada dimensi keandalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	49	49
Puas	43	43
Tidak Puas	7	7
Sangat tidak puas	1	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 17 dapat diketahui bahwa kualitas PIO pada dimensi keandalan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 49 orang (49%).

**Tabel 19. Distribusi Jawaban pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	2	15	54	29
2	Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	2	26	45	27
3	Petugas memberikan informasi tentang monitoring efek samping obat	0	36	37	27
4	Petugas memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	4	25	42	29
5	Petugas memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari yang berkaitan dengan penggunaan obat	6	26	42	26

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi keandalan diukur dengan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3,4 dan 5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 54 orang, 45 orang, 37 orang, 42 orang dan 42 orang.

d. Kualitas PIO pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil dari pengukuran kualitas PIO pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 20. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	55	55
Puas	44	44
Tidak Puas	1	1
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 19 dapat diketahui bahwa kualitas PIO pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 55 orang (55%).

**Tabel 21. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	1	46	56	39
2	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap jika pasien memberikan pertanyaan	2	26	45	27
3	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	1	21	56	22
4	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	5	20	49	26
5	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	9	9	44	38

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi ketanggapan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3,4 dan 5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 56 orang, 45 orang, 56 orang, 49 orang dan 44 orang.

e. Kualitas PIO pada dimensi asuransi (*assurance*)

Hasil dari pengukuran kualitas PIO pada dimensi jaminan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 22. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	55	55
Puas	42	42

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	3	3
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 21 dapat diketahui bahwa kualitas PIO pada dimensi jaminan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 53 orang (53%)

**Tabel 23. Distribusi Jawaban Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas menghormati dan menghargai pasien	0	2	51	47
2	Petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan	1	10	50	39
3	Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami	1	18	46	35
4	Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan pasien obat yang rusak atau kadaluwasa	1	16	48	35
5	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	17	23	38	22

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi jaminan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3,4 dan 5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 51 orang, 50 orang, 46 orang, 48 orang dan 38 orang.

f. Kualitas PIO pada Dimensi Empati (*emphaty*)

Hasil dari pengukuran kualitas PIO pada dimensi empati di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 24. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Kualitas PIO pada Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	65	65
Puas	34	34
Tidak Puas	1	1
Sangat tidak puas	0	0

Kualitas PIO	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 23 dapat diketahui bahwa kualitas PIO pada dimensi empati di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 65 orang (65%)

**Tabel 25. Distribusi Jawaban Dimensi Empati (*Empathy*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	1	6	46	47
2	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	2	10	41	47
3	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	2	15	49	34
4	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	4	11	37	40
5	Petugas memberikan informasi tanpa pasien meminta	1	13	39	47

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi empati diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,5 dan 4 mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 47 orang dan 40 orang. Pada pertanyaan nomor 3 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 49 orang.

#### 4. Tingkat Kepuasan Pasien

##### a. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 26. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	75	75
Puas	25	25
Tidak Puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 25 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO keseluruhan Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 74 orang (74%).

b. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud (*tangible*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud terhadap kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 27. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	53	53
Puas	46	46
Tidak Puas	1	1
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 26 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO pada dimensi berwujud di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 53 orang (53%).

**Tabel 28. Distribusi Jawaban Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kenyamanan ruang PIO	0	17	56	27
2	Kelayakan ruang tunggu PIO	0	14	50	36
3	Informasi dan papan petunjuk Puskesmas	2	13	45	40
4	Tersedianya poster untuk upaya penyuluhan	3	18	48	31
5	Jumlah tempat duduk mencukupi di ruang tunggu	11	19	41	29

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi berwujud diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3,4,5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 56 orang, 50 orang, 45 orang, 48 orang, 41 orang.

c. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan (*reliability*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud terhadap kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 29. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	63	63
Puas	36	36
Tidak Puas	1	1
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 28 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO pada dimensi keandalan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 63 orang (63%).

**Tabel 30. Distribusi Jawaban Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Ketepatan waktu dan ketelitian PIO	1	9	53	37
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat	1	17	38	44
3	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penyimpanan obat	0	15	45	40
4	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat	2	8	53	37
5	Penjelasan yang diberikan oleh apoteker mempermudah dalam menggunakan obat	2	11	45	42

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi keandalan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,3,4,5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 53 orang, 45 orang, 53 orang dan 45 orang. Pada pertanyaan nomor 2 mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 44 orang.

d. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud terhadap kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 31. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	60	60
Puas	36	36
Tidak Puas	4	4
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 30 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 60 orang (60%).

**Tabel 32. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas dan pasien berkomunikasi dengan baik	2	9	52	37
2	Petugas memberikan informasi obat dengan jelas	1	16	40	43
3	Petugas memberitahu lamanya proses pemberian obat	2	23	43	32
4	Ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien	5	12	47	36
5	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	3	8	47	42

Sumber :Data Primer, 2023

Dimensi ketanggapan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,3,4,5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 52 orang, 43 orang, dan 47 orang. Pada peranyaan nomor 2 mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 43 orang.

e. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan terhadap kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 33. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	62	62
Puas	34	34
Tidak Puas	4	4
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 32 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO pada dimensi jaminan di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 62 orang (62%).

**Tabel 34. Distribusi Jawaban Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kelengkapan obat dan peralatan medis	4	13	62	21
2	Petugas selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja	3	14	48	35
3	Kesopanan dan keramahan petugas	3	14	47	36
4	Obat yang diterima pasien dalam keadaan rapid an bersih	3	10	43	44
5	Petugas memastikan kebenaran obat	4	10	46	40

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi jaminan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,2,3,5 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 62 orang, 48 orang, 47 orang dan 46 orang. Pada pertanyaan nomor 2 mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 44 orang.

f. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap kualitas PIO di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

**Tabel 35. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	63	63
Puas	35	35
Tidak Puas	2	2
Sangat tidak puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 34 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap PIO pada dimensi empati di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “sangat puas” sebanyak 63 orang (63%)

**Tabel 36. Distribusi Jawaban Dimensi Empati (*Emphaty*)**

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kepedulian petugas puskesmas	1	12	51	36
2	Petugas ramah dalam memberikan informasi obat	1	10	43	46
3	Petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	3	21	43	33
4	Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	3	9	53	35
5	Petugas menggunakan bahas yang mudah dimengerti	2	7	45	46

Sumber : Data Primer, 2023

Dimensi empati diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan, pada pernyataan nomor 1,3,4 mayoritas pasien merasa puas yaitu sebanyak 51 orang, 43 orang dan 53 orang. Pada pertanyaan nomor 2 dan 5 mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 46 orang.

## 5. Analisis Bivariat

Dalam penelitian ini digunakan analisis bivariat untuk mengetahui koefisien korelasi atau hubungan antara kedua variabel yaitu hubungan antara kualitas PIO (variabel bebas) dan tingkat kepuasan pasien (variabel

terikat) pada pasien di Puskesmas Gamping 1. Dalam analisis bivariat menggunakan uji *Fisher Exact Test* dalam *Crosstabs* dengan SPSS Versi 29. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 37 sebagai berikut :

**Tabel 37. Hubungan Antara Kualitas PIO terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Kualitas PIO	Kepuasan		Total	Asymp.Sig (2-sided)
	Puas	Sangat Puas		
Puas	15	20	35	0,04
Sangat Puas	10	55	65	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer 2023

Hasil perhitungan ini menggunakan uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai Asymp.Sig (2-sided) < 0,0,5). Artinya H1 diterima H0 di tolak artinya terdapat hubungan antara kualitas PIO dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
UNIVERSITAS YOGYAKARTA

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus 2023 di Puskesmas Gamping 1 dengan sampel sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitas.

#### a. Jenis kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didapat pada penelitian ini menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (61%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) dengan persentase perempuan lebih banyak yaitu (51,75%) dibandingkan dengan laki-laki (48,25%). Penelitian Stevani *et al.*, (2018) yang dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujanting juga menunjukkan persentasi paling banyak perempuan (32%) dibandingkan dengan laki-laki (15%). Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang mempengaruhi setiap individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan. Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan, karena perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan dan penyakit-penyakit spesifik yang mengharuskan perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan (Amaranggana, 2017). Faktor demografi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yaitu jenis kelamin. Jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan (Rusnoto *et al.*, 2019)

#### b. Umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan mayoritas responden berusia 40-50 tahun yaitu sebanyak 38 orang (38%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Cahyani *et al.*, (2023) yang dilakukan di Puskesmas Kluwut Wilayah Kluwut dengan kunjungan terbanyak pada umur 41-50 tahun sebesar (20,8%) dan penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati (2016) mendapatkan persentase responden terbanyak dengan umur 40-50 tahun sebanyak 41%. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan usia lanjut. Usia yang semakin tua akan mengalami penurunan kesehatan dikarenakan faktor usia. Semakin bertambahnya usia seseorang akan berpengaruh pada fungsi organ tubuh yang mengalami penurunan akibat faktor penuaan, daya tahan tubuh yang menurun dan rentan terhadap penyakit. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi. (Kuntoro & Istiono, 2017).

c. Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga dan mahasiswa yaitu 46 orang (46%). Hal ini sejalan dengan penelitian Maharani *et al* (2016) tentang Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Luwuk yang juga mendapatkan hasil yang serupa yaitu sebagian besar ibu rumah tangga yaitu sebanyak 31,82%. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Endartiwi & Setianingrum (2019) juga menunjukkan persentase ibu rumah tangga terbanyak yaitu 27,3%. Pekerjaan berkaitan dengan kehidupan sosial yang berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar harapan dan kepuasan tentang pelayanan yang diterima. Pekerjaan dapat mempengaruhi seseorang di mana mereka mendapatkan berbagai informasi tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka terima (Handayani, 2016). Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan

pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hubungan pekerjaan seseorang dengan kualitas pelayanan kesehatan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik (Rohmah, 2019). Ibu rumah tangga memiliki waktu luang mengurus keperluan rumah tangga termasuk menebus obat untuk dirinya sendiri maupun untuk keluarganya dibandingkan dengan seseorang yang bekerja. Orang yang bekerja cenderung memiliki waktu luang yang sedikit karena sibuk dengan pekerjaannya masing-masing (Akbar, 2018).

d. Pendidikan

Distribusi karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 40 orang (40%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra & Wardani (2017) di mana sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 44 orang (44%). Penelitian yang dilakukan oleh Arfania (2022) juga menghasilkan sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 37,3%. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang signifikan terhadap literasi kesehatan, dimana faktor langsungnya yaitu mempengaruhi kemampuan seseorang dalam membaca, mendengarkan dan memahami informasi. Dengan demikian, seseorang mudah dalam mendapatkan serta memahami informasi obat. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka lebih cenderung mudah dalam memahami label obat dan mudah mendapatkan informasi mengenai obat (Cahyani *et al.*, 2023).

## 2. Kualitas Pelayanan Informasi Obat

a. Kualitas Pelayanan Informasi Obat Keseluruhan

Kualitas pelayanan informasi obat secara keseluruhan di Puskesmas Gamping 1 adalah pasien merasa sangat puas sebanyak

65 orang (65%). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan memenuhi atau melebihi harapan (Kurniawan, 2017). Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pasien (Sugiyono, 2018). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien, motivasi tenaga kesehatan untuk membantu menyelesaikan masalah pasien, ketersediaan tenaga khusus untuk menangani situasi yang tidak diinginkan, serta upaya menjaga sistem operasional untuk menyelesaikan masalah. Penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memberikan pengalaman yang positif bagi pasien dengan memperhatikan kualitas pelayanannya (Librianty, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melizza *et al* (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan informasi obat di Empat Apotek Kota Tangerang mayoritas pasien merasa sangat puas. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani *et al* (2023) menyatakan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 91,5%.

b. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Dimensi berwujud merupakan fasilitas fisik atau perlengkapan petugas yang segala fasilitasnya dapat dilihat secara nyata. Dimensi berwujud ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu tersedianya informasi obat berupa brosur, petugas menjelaskan aturan pakai obat yang mudah dimengerti, puskesmas menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat, ruangan pelayanan informasi obat nyaman dan petugas berpakaian rapih dan sopan. Hasil distribusi jawaban pada dimensi berwujud menunjukkan mayoritas respon pasien di Puskesmas Gamping 1

merasa sangat puas yaitu 55 orang (55%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani *et al* (2023) yang menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi berwujud mayoritas kategori puas. Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Purbalingga pada dimensi berwujud juga mendapatkan mayoritas respon pasien merasa puas.

Dari hasil distribusi jawaban pada dimensi berwujud diperoleh penilaian tertinggi pada pertanyaan nomor 1 yaitu tersedianya informasi obat berupa brosur. Brosur termasuk *visual aids* berbentuk media cetak, media penyimpanan informasi melalui tulisan. Brosur yang berupa pesan singkat, bentuk yang sederhana, mudah di bawa kemana-mana, informasi yang tersaji jelas dan detail, sehingga mudah dibaca di manapun. Penggunaan brosur dapat memperjelas gambaran abstrak mengenai tindakan yang akan digunakan. Manfaat penggunaan media brosur bahwa informasi lebih dari 80% disalurkan ke otak melalui penglihatan (Mastuti, 2018). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menjelaskan bahwa standar prosedur operasional pelayanan informasi obat harus menyediakan informasi aktif yang dapat berupa brosur, *leaflet* dan lain-lain (Permenkes RI, 2016).

c. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Dimensi keandalan diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat, petugas memberikan informasi tentang monitoring efek samping obat,

petugas memberikan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa dan petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari yang berkaitan dengan penggunaan obat. Distribusi jawaban kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi keandalan menunjukkan mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu 49 orang (49%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanau *et al* (2021) yang menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Deborah pada dimensi keandalan mendapatkan respon pasien sangat puas yaitu 91,5% dan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2018) di Apotek Ary Farma Karanganyar mendapatkan hasil pasien merasa cukup puas yaitu sebanyak 65%.

Dari hasil distribusi didapatkan nilai tertinggi pada pertanyaan petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat. Penyimpanan obat merupakan kegiatan penyimpanan dan memelihara obat pada tempat yang bisa menjaga dan mendistribusikan. Setiap jenis obat memiliki cara penyimpanan yang berbeda, oleh karena itu perlu edukasi dan informasi yang baik bagaimana menyimpan obat yang baik agar obat yang mereka konsumsi tidak rusak (Rusli, 2016).

d. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan sikap petugas puskesmas dalam melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat. Dimensi ketanggapan diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas menjawab dengan cepat dan tanggap jika pasien memberikan pertanyaan, petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. Distribusi jawaban kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi ketanggapan menunjukkan

mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 55 orang (55%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2022) yang menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi ketanggapan dengan kategori sangat puas yaitu sebesar 82%. Penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhayatun (2017) menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi ketanggapan mendapatkan respon pasien sangat puas yaitu sebesar 79,36%.

Dari hasil distribusi jawaban pada dimensi ketanggapan diperoleh penilaian tertinggi pada pertanyaan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dan pada pertanyaan petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham. Melakukan pelayanan dengan cepat meliputi kesiapan, ketulusan dan tidak menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat. Pelayanan dengan tepat artinya tidak terjadi kesalahan dalam melayani masyarakat agar tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan. Ketanggapan dapat disimpulkan bahwa ketanggapan merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, cermat dan mampu merespon dengan baik agar masyarakat dapat merasa puas sesuai dengan apa yang mereka butuhkan (Sofianti *et al.*, 2021). Petugas memberikan informasi tertulis bila pasien kurang begitu paham, dalam hal ini peran petugas sangat penting dalam melayani dan menyiapkan obat karena petugas harus lebih tanggap terhadap pasien, seperti kepada pasien yang akan mengkonsumsi obat banyak dan petugas juga harus jelas menulis informasi obat agar tidak terjadi kesalahan (Wayan, 2020).

e. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan ini merupakan salah satu kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian. Dimensi

jaminan ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu petugas menghormati dan menghargai pasien, petugas melayani pasien dengan ramah, pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami, petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan pasien obat yang rusak atau kadaluarsa dan juga adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. Hasil distribusi jawaban pada dimensi asuransi menunjukkan respon mayoritas pasien di Puskesmas Gamping 1 merasa sangat puas yaitu sebanyak 55 orang (55%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2022) di mana hasil yang didapatkan pada dimensi jaminan mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 81%. Penelitian yang dilakukan oleh Melizsa *et al* (2020) di Empat Apotek Kota Tangerang Selatan juga mendapatkan hasil kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi jaminan pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 71%.

Dari hasil distribusi nilai didapatkan penilaian tertinggi pada pertanyaan petugas menghormati dan menghargai pasien. Sikap menghargai dan menghormati pasien merupakan salah satu sikap yang paling penting dalam layanan kesehatan, pasien tersebut akan merasa terpenuhi kebutuhan fisik, emosi, spiritual, juga dapat meningkatkan kesembuhan pasien karena pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Khairani *et al.*, 2021). Menghargai dan menghormati pasien yaitu sikap yang diharapkan dari petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien, tanpa mempedulikan umurnya dan tanpa memperhatikan status sosial ekonomi (Auwen, 2019).

f. Dimensi Empati (*emphaty*)

Dimensi empati merupakan keinginan untuk membangun hubungan yang baik dan memahi kebutuhan pasien. Dimensi empati ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas

memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status social dan ekonomi, kesediaan petugas meminta maaf bila terjadi kesalahan, petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah, petugas memberikan informasi obat tanpa pasien minta. Hasil distribusi jawaban pada dimensi empati menunjukkan respon pasien mayoritas merasa sangat puas yaitu sebanyak 63 orang (63%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djuria (2019) yang mendapatkan hasil kualitas pelayanan informasi obat pada dimensi empati mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 94%. Penelitian yang dilakukan oleh Peranginangin *et al* (2022) mayoritas kualitas pelayanan informasi obat dimensi empati pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 98,5%.

Dari hasil distribusi nilai didapatkan penilaian tertinggi pada pertanyaan nomor 3 yaitu kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan adanya permintaan maaf bila terjadi kesalahan saat membeli atau menginformasikan mengenai obat yang mereka beli. Dengan adanya permintaan maaf dari petugas kefarmasian dapat menunjukkan adanya perasaan peduli dari petugas ke pasien. Kepedulian dari petugas kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pasien dapat menilai petugas pelayanan berdasarkan sikap dan kesopanan saat melayani pasien (Stevani *et al.*, 2018).

### **3. Tingkat Kepuasan Pasien**

#### **a. Tingkat Kepuasan**

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Gamping 1 adalah pasien merasa sangat puas sebanyak 74 orang (74%). Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang

diharapkan seseorang (Helni, 2015). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting yang bisa membuat suatu pelayanan dapat cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien, dapat meminimalkan waktu serta biaya dan memaksimalkan pengaruh pelayanan terhadap pasien (Awalinda *et al.*, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad *et al* (2020) dan Andi (2023) dimana hasil yang didapatkan sebesar 71,3% dan 88% pasien merasa sangat puas.

b. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Dimensi berwujud merupakan fasilitas fisik yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung pasien. Dimensi berwujud ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu kenyamanan ruang PIO, kelayakan ruang tunggu PIO, informasi dan papan petunjuk Puskesmas, tersedia poster untuk upaya penyuluhan dan jumlah tempat duduk mencukupi di ruang tunggu. Hasil distribusi jawaban pada dimensi berwujud ini menunjukkan respon pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 53 orang (53%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad *et al* (2020) yang mendapatkan hasil sangat puas sebesar 71,3% pada dimensi berwujud. Penelitian dilakukan oleh Noviana (2017) yang mendapatkan hasil pada dimensi berwujud sangat puas sebesar 94%.

Penilaian terbesar dimensi berwujud terletak pada pertanyaan nomor 1 yaitu kenyamanan ruang PIO. Penampilan fisik pada suatu fasilitas kesehatan mempengaruhi lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan serta kebersihan dan kenyamanan merupakan faktor yang penting untuk menjamin keberlangsungan berobat (Wulandari, 2022). Penilaian tingkat kepuasan oleh pasien didasarkan pada kenyamanan ruang pelayanan seperti kondisi ruangan yang bersih dan tidak panas

serta ketersediaan fasilitas penunjang yang lengkap. Kondisi ruangan pelayanan kefarmasian yang mendukung dan nyaman adalah standar minimal yang harus direalisasikan karena pasien memiliki harapan yang tinggi akan kondisi yang bersih (Simanjuntak, 2019). Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas, yang dituntut untuk memiliki fasilitas ruangan yang memadai dalam hal ini agar dapat menunjang fungsi dan proses kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

c. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien secara akurat. Dimensi keandalan ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu ketepatan waktu dan ketelitian PIO, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penggunaan obat, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait cara penyimpanan obat, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat, dan penjelasan yang dibeikan apoteker mempermudah dalam menggunakan obat. Distribusi jawaban pada dimensi keandalan menunjukkan mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 63 orang (63%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi (2023) hasil yang didapatkan yaitu pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 88%.

Penelitian terbesar pada dimensi keandalan terletak pada pertanyaan nomor 1 dan 4 yaitu ketepatan waktu dan ketelitian PIO serta petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat. Kepuasan pasien terhadap ketepatan waktu dan ketelitian PIO menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mendapatkan perasaan puas terhadap kinerja petugas kesehatan. Ketepatan waktu pelayanan di Puskemas dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin terpenuhi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan semakin

tinggi juga kepuasan yang mereka dapatkan (Marampa *et al.*, 2022) Aturan pakai obat merupakan salah satu materi yang harus disampaikan oleh petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian. Informasi yang jelas dan lengkap akan mengurangi terjadinya *medication error* (Amaranggana, 2017). Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan, di antaranya yaitu menjelaskan tentang aturan pakai obat, di mana petugas kesehatan menjelaskan aturan pakai masing-masing obat yang digunakan (Victor siringoringo, 2016).

d. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat. Dimensi ketanggapan ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu petugas dan pasien berkomunikasi dengan baik, petugas memberikan informasi dengan jelas, petugas memberitahu lamanya proses pemberian obat, ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan dari pasien dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. Hasil distribusi jawaban pada dimensi ketanggapan mendapatkan hasil mayoritas pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 60 orang (60%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meila *et al* (2020) di mana hasil yang didapatkan pada dimensi ketanggapan sebesar 76%. Penelitian yang dilakukan oleh Armansyah (2021) menunjukkan pada dimensi ketanggapan mayoritas pasien merasa sangat puas sebesar 53%.

Hasil distribusi penilaian tertinggi pada pada pertanyaan nomor 1 yaitu petugas dan pasien berkomunikasi dengan baik. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan menjadi jaminan atau penentu puas tidaknya pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Dalam proses komunikasi apabila petugas kesehatan

menunjukkan komunikasi yang tidak baik saat berinteraksi dengan pasien, maka akan menghasilkan respon tidak puas pada pasien. Selain itu komunikasi yang efektif dipercaya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan dan menurunkan kecemasan pasien (Khairani *et al.*, 2021)

e. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan merupakan jaminan atas pelayanan kefarmasian. Dimensi jaminan ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu kelengkapan obat dan peralatan medis, petugas selalu berada di Instalasi Farmasi saat jam bekerja, kesopanan dan keramahan petugas, obat yang diterima pasien dalam keadaan rapi dan bersih dan petugas memastikan kebenaran obat. Hasil distribusi jawaban pada dimensi asuransi menunjukkan respon pasien di Puskesmas Gamping 1 merasa sangat puas yaitu sebanyak 62 orang (62%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro *et al* (2023) di mana hasil yang didapatkan sebesar 92% pasien merasa sangat puas. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita *et al* (2022) menunjukkan hasil yang didapatkan sebesar 89% pasien merasa sangat puas.

Penilaian terbesar pada dimensi jaminan pertanyaan nomor 1 mendapatkan penilaian tertinggi yaitu kelengkapan obat dan peralatan medis. Kelengkapan obat sangat berpengaruh bagi kelancaran pelayanan di puskesmas dan menjadi tuntutan pelayanan kesehatan. Apabila puskesmas tidak mampu merencanakan dan melaksanakan manajemen obat dengan baik maka puskesmas tersebut tidak mampu mencapai titik keberhasilan, karena akan berpengaruh pada kualitas puskesmas sehingga kepuasan pasien pun akan menurun (Nurmiwiyati *et al.*, 2020). Ketersediaan peralatan medis oleh pihak puskesmas akan sangat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, termasuk juga akan mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena

itu, peralatan haruslah lengkap serta kondisi maupun fungsi sarana fisik alat kesehatan harus dalam keadaan baik dan dapat mendukung pelayanan kesehatan (Rahmiyati *et al.*, 2019).

f. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi empati merupakan perhatian tulus yang diberikan kepada pasien yang bersifat pribadi. Dimensi empati ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yaitu kepedulian petugas puskesmas, petugas ramah dalam memberikan informasi obat,, peugas mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan, petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien, petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Hasil dari distribusi jawaban pada dimensi empati menunjukkan respon pasien di Puskesmas Gamping 1 merasa sangat puas yaitu 63 orang (63%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kontrius (2018) di mana hasil yang didapatkan yaitu pasien merasa sangat puas sebesar 92%. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliani *et al* (2020) menunjukkan pasien merasa sangat puas sebesar 86%.

Penilaian terbesar pada dimensi empati terletak pada pertanyaan nomor 4 yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien. Kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi dalam bentuk perhatian baik pada keluhan pasien ataupun keluhan dari keluarga pasien tanpa membedakan atau melihat latar belakang ataupun status sosialnya yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Petugas diharapkan dapat bersikap ramah dalam mendengarkan apa yang menjadi keluhan pasien dan secara sabar menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga (Kontrius, 2018).

#### **A. Hubungan Kualitas Pelayanan Obat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil uji statistik menggunakan uji *Fisher Exact Test* didapatkan nilai Asymp.Sig (2-Sided) sebesar 0,04 (Asymp.Sig (2-Sided) <0,05) yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas PIO dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gamping 1. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati (2016) dan Cahyani *et al* (2023) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas PIO dengan tingkat kepuasan pasien.