

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, Patukan, 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 Prolanis (Program pengelolaan penyakit kronis).

a. Visi

“Menjadi Puskesmas unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan”

b. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau
- b. Mendorong masyarakat wilayah Puskemas Gamping 1 untuk hidup sehat
- c. Menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung
- d. Membangun suasana kerja yang aman, nyaman, dan mendukung
- e. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai
- f. Meningkatkan profesionalisme pegawai

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengambilan data di Puskesmas Gamping 1 terhadap 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai

pasien JKN didapatkan data karakteristik responden antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan.

Tabel 8. Karakteristik Pasien JKN di Puskesmas Gamping 1

Karakteristik		Frekuensi(f)	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Perempuan	89	89
	Laki-laki	11	11
	Total	100	100
Umur	17-25 tahun	10	10
	26-35 tahun	11	11
	36-45 tahun	20	20
	46-55 tahun	26	26
	56-65 tahun	28	28
	65 tahun keatas	5	5
	Total	100	100
Pendidikan	Tidak tamat SD	2	2
	SD	21	21
	SMP	15	15
	SMA/SMK	40	40
	Perguruan tinggi/Akademik	22	22
	Total	100	100
	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	2
Wiraswasta		12	12
Aparatur Sipil Negara (ASN)		2	2
Pegawai Swasta		1	1
Ibu Rumah Tangga		44	44
Buruh		5	5
Lain-lain		34	34
Total		100	100
Pendapatan	0(Belum pendapatan)	14	14
	<Rp1.000.000	44	44
	Rp1.000.000-Rp3.000.000	27	27
	>Rp3.000.000	15	15
	Total	100	100

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin perempuan memiliki persentase lebih tinggi (89%) dari pada laki-laki (11%).

b. Umur

Berdasarkan hasil pengambilan data kuesioner, dapat dilihat persentase responden berumur 17-25 tahun sebanyak 10 orang (10%), umur 26-35 tahun sebanyak 11 orang (11%), umur 36-45 tahun

sebanyak 20 orang (20%), umur 56-65 tahun sebanyak 28 orang (28%), dan umur 65 tahun keatas sebanyak 5 orang.

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pendidikan responden yang tidak tamat SD sebanyak 2 orang (2%), SD sebanyak 21 orang (21%), SMP sebanyak 15 orang (15%), SMA/SMK sebanyak 40 orang (40%), dan perguruan tinggi/akademik sebanyak 22 orang (22%).

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang (2%), wiraswasta sebanyak 12 orang (12%), aparatur sipil negara (ASN) sebanyak 2 orang (2%), pegawai swasta sebanyak 1 orang (1%), ibu rumah tangga sebanyak 44 orang (44%), buruh sebanyak 5 orang (5%) dan lain-lain seperti supir, pensiunan, dan sudah tidak bekerja sebanyak 34 orang (34%).

e. Pendapatan

Berdasarkan hasil yang didapatkan menunjukkan pendapatan responden tiap bulan sebanyak 0 (belum berpenghasilan) sebanyak 14 orang (14%), pendapatan <Rp1.000.000 sebanyak 44 orang (44%), pendapatan Rp1.000.000-Rp3.000.000 sebanyak 27 orang (27%), dan pendapatan >Rp3.000.000 sebanyak 15 orang (15%).

3. Tingkat Kepuasan terhadap Pasien

a. Tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (*reliability*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Keandalan (*reliability*)

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	29	29
Puas	71	71
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0

Total	100	100
-------	-----	-----

Berdasarkan hasil pada tabel 9 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi keandalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 71 orang (71%).

Tabel 10. Distribusi Jawaban pada Dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1	Jam buka pelayanan kefarmasian puskesmas tepat sesuai jadwal	0	0	3	80	17
2	Petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat	0	0	1	62	37
3	Petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik	0	0	1	50	49
4	Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami	0	0	1	46	53
5	Petugas farmasi tidak memberikan penjelasan terkait kegunaan obat	27	73	0	0	0

Dimensi keandalan diukur dengan 5 item pernyataan, pada pernyataan nomor 1 yaitu jam buka pelayanan kefarmasian puskesmas tepat sesuai jadwal mendapatkan mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 80 orang. Pada pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan obat mendapat mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 62 orang. Pernyataan nomor 3 yaitu petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik mendapat mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 50 orang. Pernyataan nomor 4 yaitu petugas memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami mendapatkan mayoritas respon “sangat puas” yaitu sebanyak 53 orang. Pernyataan nomor 5 yaitu petugas farmasi tidak memberikan penjelasan terkait kegunaan obat mendapatkan mayoritas respon “tidak puas” sebanyak 73 orang.

b. Tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	22	22
Puas	76	76
Cukup puas	2	2
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	100	100

Berdasarkan hasil pada tabel 11 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 76 orang (76 orang).

Tabel 12. Distribusi Jawaban Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk	0	0	4	64	32
2	Petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat	0	0	3	51	46
3	Waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit	0	0	4	63	33
4	Petugas tidak memberikan informasi tentang obat dengan jelas	28	72	0	0	0
5	Petugas dan konsumen berkomunikasi dengan baik	0	0	1	50	40

Pada dimensi ketanggapan diukur dengan 5 item pernyataan sebanyak pada pernyataan nomor 1 yaitu petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk mendapatkan mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 64 orang. Pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat mendapatkan mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 51 orang. Pernyataan nomor 3 yaitu waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit mendapatkan mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 63 orang. Pernyataan nomor 4 yaitu petugas tidak memberikan informasi tentang obat dengan jelas mendapatkan mayoritas respon “tidak puas” yaitu sebanyak 72 orang. Pernyataan nomor 5 yaitu petugas dan konsumen berkomunikasi dengan baik mendapat mayoritas respon “puas” yaitu sebanyak 50 orang.

c. Tingkat kepuasan pada dimensi jaminan (*assurance*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	39	39
Puas	61	61
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	100	100

Berdasarkan hasil pada tabel 13 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 61 orang (61%).

Tabel 14. Dimensi Jawaban pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1	Tersedianya obat di instalasi farmasi	0	0	3	68	29
2	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter	0	0	0	48	52
3	Petugas tidak selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja	24	76	0	0	0
4	Petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas	0	0	0	37	63
5	Petugas memberikan obat kepada pasien dalam kondisi baik	0	0	1	39	60

Dimensi jaminan diukur dengan 5 item pernyataan dengan hasil pada pernyataan nomor 1 yaitu tersedianya obat diinstalasi farmasi mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 68 orang. Pernyataan nomor 2 yaitu petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan dokter mendapatkan mayoritas respon “sangat puas” yaitu sebanyak 52 orang. Pernyataan nomor 3 petugas tidak selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja mendapatkan mayoritas respon yang menjawab “tidak puas” sebanyak 76 orang. Pernyataan nomor 4 yaitu petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas mendapatkan mayoritas respon “sangat puas” sebanyak 63 orang. Pernyataan nomor

5 yaitu Petugas memberikan obat kepada pasien dalam kondisi baik mendapatkan mayoritas respon “sangat puas” sebanyak 60 orang.

d. Tingkat kepuasan pada dimensi empati (*emphaty*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Empati (*emphaty*)

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	13	13
Puas	87	87
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	100	100

Berdasarkan hasil pada tabel 14 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 87 orang (87%).

Tabel 16. Distribusi Jawaban pada Dimensi Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	0	0	1	91	8
2	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	0	0	0	61	39
3	Petugas bersikap tidak ramah dalam memberikan informasi obat	21	78	1	0	0
4	Petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	0	0	1	80	19
5	Petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	0	0	1	61	38

Dimensi empati di ukur dengan 5 item pernyataan, pada pernyataan nomor 1 yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 91 orang. Pernyataan nomor 2 yaitu petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 61 orang. Pernyataan nomor 3 yaitu petugas bersikap tidak ramah dalam memberikan informasi obat

mendapatkan mayoritas respon “tidak puas” sebanyak 78 orang. Pernyataan nomor 4 yaitu petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 80 orang. Pernyataan no 5 yaitu petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 61 orang.

e. Tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	41	41
Puas	59	59
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	100	100

Berdasarkan hasil pada tabel 16 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 59 orang (59%).

Tabel 18. Distribusi Jawaban pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

No	Daftar Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas	0	0	1	55	44
2	Ruang tunggu pelayanan kefarmasian nyaman, bersih dan rapi	0	0	0	46	54
3	Jumlah tempat duduk tidak mencukupi di ruang tunggu	26	74	0	0	0
4	Tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster	0	0	1	57	42
5	Tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, toilet)	0	0	1	53	46

Dimensi bukti fisik diukur dengan 5 item pernyataan, pada pernyataan nomor 1 yaitu alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 55 orang. Pernyataan nomor 2 yaitu ruang tunggu pelayanan kefarmasian

nyaman, bersih dan rapi mendapatkan mayoritas respon “sangat puas” sebanyak 54 orang. Pernyataan nomor 3 yaitu jumlah tempat duduk tidak mencukupi di ruang tunggu mendapatkan mayoritas respon “tidak puas” sebanyak 74 orang. Pernyataan nomor 4 yaitu tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 57 orang. Pernyataan nomor 5 yaitu tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, toilet) mendapatkan mayoritas respon “puas” sebanyak 53 orang.

f. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

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

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Responden terhadap Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Tingkat kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat puas	27	27
Puas	73	73
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	100	100

Berdasarkan hasil pada tabel 19 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah mayoritas pasien merasa “puas” sebanyak 73 orang (73%).

4. Analisis Bivariat

a. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan menggunakan uji *Chi Square* hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 20. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Sangat Puas		
Laki-laki	9	2	11	0,485
Perempuan	64	25	89	

Tabel di atas menunjukkan hasil *p-value* hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien JKN sebanyak 0,485 (*p value* >0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1.

b. Hubungan umur dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan menggunakan uji *Chi Square* hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 21. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1

Umur	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Sangat Puas		
17-25 tahun	8	2	10	0,412
26-35 tahun	9	2	11	
36-45 tahun	20	6	26	
46-55 tahun	20	6	26	
56-65 tahun	18	10	28	
65 tahun ke atas	2	3	5	

Tabel 21 menunjukkan hasil *p-value* hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien JKN sebanyak 0,412 (*p value* >0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1.

c. Hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan menggunakan *Chi Square* hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 22. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1

Pendidikan	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Sangat Puas		
Tidak tamat SD	2	0	2	0,550
SD	16	5	21	
SMP	10	5	15	
SMA/SMK	27	13	40	
Perguruan tinggi/Akademik	18	4	22	

Tabel di atas menunjukkan hasil *p-value* hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien JKN sebanyak 0,550 (*p value* >0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1.

d. Hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan menggunakan uji *Chi Square* hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 23. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Sangat Puas		
Pelajar/Mahasiswa	2	0	2	0,941
Wiraswasta	9	3	12	
Aparatur Sipil Negara (ASN)	1	1	2	
Pegawai Swasta	1	0	1	
Ibu Rumah Tangga	32	12	44	
Buruh	4	1	5	
Lain-lain	24	10	34	

Tabel diatas menunjukkan hasil *p-value* hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien JKN sebanyak 0,941 (*p value* >0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1.

e. Hubungan pendapatan dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan menggunakan uji *Chi Square* hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 sebagai berikut :

Tabel 24. Hasil Uji *Chi Square* Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gamping 1

Pendidikan	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Sangat Puas		
0 (Belum berpenghasilan)	14	0	14	0,987
<Rp1.000.000	28	16	44	
Rp1.000.000-Rp3.000.000	20	7	27	
>Rp3.000.000	11	4	15	

Tabel di atas menunjukkan hasil *p-value* hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN sebanyak 0,987 (*p value* >0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Pengambilan data dilakukan pada bulan April-Mei 2021 di Puskesmas Gamping 1 dengan sampel sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan layanan kefarmasian yang sudah diuji validitas dan reliabilitas.

a. Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang didapat pada penelitian ini menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan (89%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) dengan persentasi perempuan lebih banyak yaitu (51,75%) dibandingkan dengan laki-laki (48,25%) dan sejalan pula dengan penelitian Stevani *et al* (2018) yang dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujanting dengan hasil persentasi paling banyak perempuan (32%) dibandingkan laki-laki (15%). Dari hasil yang didapat banyaknya responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian merupakan responden yang berjenis kelamin perempuan. Jenis kelamin ini adalah salah satu faktor yang memengaruhi setiap individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa pelayanan. Hal ini disebabkan karena pada laki-laki dalam melakukan sesuatu cenderung menggunakan akal, apabila perempuan cenderung menggunakan perasaan (Akbar et al., 2020).

b. Umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan mayoritas responden berusia 56-65 tahun yaitu sebanyak 28 orang

(28%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis & Astuti (2019) yang dilakukan di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta dengan kunjungan terbanyak pada umur >50 tahun sebesar 38% dan penelitian yang dilakukan oleh Listyorini & Rosella (2019) mendapatkan persentase responden terbanyak dengan umur 35-64 tahun sebanyak 54%. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien JKN yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan usia lanjut. Menurut Sumaryanti semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi dan pada usia yang semakin tua akan mengalami penurunan kesehatan dikarenakan faktor usia (Massie et al., 2020). 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 (Pertiwi, 2017).

c. Pendidikan

Distribusi karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 40 orang (40%). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Megawati & Antari (2017) di mana sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 44 orang (44%). Pada analisis kepuasan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Puskesmas Ngemplak 1 menghasilkan sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 40% (Nuswantari & Donowati, 2013). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan memudahkan dalam menerima informasi sehingga memiliki banyak pengetahuan dan sebaliknya apabila seseorang memiliki pengetahuan yang kurang dapat menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan oleh layanan kesehatan (Noreti, 2011).

d. Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 44 orang (44%). Dari hasil yang didapatkan oleh penelitian Asriani *et al* (2019) tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Bontonompo 1 juga mendapatkan hasil yang serupa yaitu sebagian besar adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 50%. Selain itu, penelitian yang dilakukan Endartiwi & Setianingrum (2019) mendapatkan persentase ibu rumah tangga terbanyak yaitu 232 responden (27,3%). Pekerjaan berkaitan dengan kehidupan sosial yang berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar harapan dan kepuasan tentang pelayanan yang diterima (Pertiwi, 2017). Pekerjaan dapat memengaruhi seseorang di mana mereka mendapatkan berbagai informasi tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka terima (Akbar *et al.*, 2020).

e. Pendapatan

Hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan pendapatan mayoritas berpenghasilan sebanyak <Rp1.000.000. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti *et al* (2018) menunjukkan bahwa pendapatan pasien/keluarga pasien dalam penelitiannya mayoritas <Rp1.560.000 (63%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan perbulan di bawah kisaran minimum Kabupaten Sleman yaitu sebesar Rp1.903.500 (Gubernur DIY, 2021). Hasil ini sejalan dengan penelitian Kristanti *et al* (2015) kepada pasien JKN di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta pada bulan Oktober sampai Desember 2014 dengan rata-rata pendapatan pasien adalah Rp500.000-Rp1.500.000. Pelaksanaan program layanan JKN ini sangat membantu masyarakat dengan perekonomian yang kurang agar mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai (Kristanti *et al.*, 2015).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien secara akurat. Dimensi keandalan diukur dengan 5 pernyataan yaitu jam buka pelayanan kefarmasian puskesmas tepat sesuai jadwal, petugas farmasi memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat, petugas farmasi mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik, petugas farmasi memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami dan petugas farmasi tidak memberikan penjelasan terkait kegunaan obat. Distribusi jawaban tingkat kepuasan pada dimensi keandalan menunjukkan mayoritas pasien JKN di Puskesmas Gamping 1 merasa puas yaitu 71 orang (71%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandiwati *et al* (2018) yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan dengan kategori puas dan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baturetno mendapatkan respon pasien merasa puas.

Dari hasil distribusi jawaban pada dimensi keandalan diperoleh penilaian tertinggi pada pernyataan no 3 yaitu petugas mampu menangani tanya jawab dengan pasien secara baik. Sikap dan perilaku petugas kepada pasien pada saat pemberian pelayanan merupakan salah satu sikap penunjang kepuasan pasien. Sikap tanggap yang dibutuhkan pasien kepada petugas ditunjukkan seperti pada saat pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi obat yang sudah dijelaskan dan petugas langsung memberikan penjelasan informasi terkait obat kepada pasien (Taufiq, 2016). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas yang menjelaskan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker harus mampu menjawab dan memberikan informasi secara akurat, jelas, dan terkini kepada pasien (Kemenkes RI, 2017). Dimensi

kehandalan berarti kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan untuk para pasien JKN secara akurat dan terpercaya, memberikan kinerja sesuai dengan harapan sehingga dapat menimbulkan rasa percaya oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini sesuai dengan program JKN dengan ketentuan bahwa setiap peserta mempunyai hak mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai yang sudah dijanjikan (Menkes RI, 2014).

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan yaitu suatu kebijakan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ketanggapan diukur dengan 5 item pernyataan yaitu petugas cepat tanggap saat ada resep yang masuk, petugas farmasi mampu memberikan pelayanan dengan cepat, waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit, petugas tidak memberikan informasi tentang obat yang jelas, dan petugas dan konsumen berkomunikasi dengan baik. Hasil distribusi jawaban pada dimensi ketanggapan yang terdiri dari 5 item pernyataan mayoritas respon pasien JKN merasa puas yaitu sebanyak 76 orang (76%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Fadhilah *et al* (2020) di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada pada 100 responden yang mendapatkan hasil pasien merasa puas pada dimensi ketanggapan dan penelitian yang dilakukan oleh Prihandiwati *et al* (2018) tentang pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pekauman Banjarmasin pada dimensi ketanggapan mendapatkan persentase 73,20% yang masuk dalam kategori puas. Dari hasil distribusi didapatkan nilai tertinggi pada pernyataan petugas farmasi yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja diberikan sesuai dengan harapan pasien dalam ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien (Subarno, 2020). Menurut Sudarno *et al* (2012) bahwa dimensi

ketanggapan ini merupakan suatu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan yang sudah dijanjikan yaitu cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Hal ini sesuai dengan program JKN yang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dengan maksud melakukan penanganan terhadap keluhan pasien yang harus dilaksanakan secara hemat dan tepat sasaran dalam memberikan informasi terkait pelayanan kesehatan (Menkes RI, 2014).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan ini merupakan salah satu penentu tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Dimensi jaminan ini meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan (Bupu, 2018). Pada dimensi jaminan dinilai dengan 5 item pernyataan yaitu tersedianya obat di instalasi farmasi, petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan yang diresepkan, petugas tidak selalu berada di instalasi farmasi saat jam kerja, petugas farmasi menuliskan etiket dengan jelas dan petugas memberikan obat kepada pasien dalam kondisi baik. Hasil distribusi jawaban pada dimensi jaminan menunjukkan respon pasien JKN merasa puas yaitu sebanyak 61 orang (61%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan kepada 96 responden dan mendapatkan hasil pada dimensi jaminan yaitu pasien merasa puas (Bupu, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2020) juga mendapatkan hasil tingkat kepuasan pada dimensi jaminan pasien merasa puas dengan rata-rata sebesar 67,68%.

Dari hasil distribusi nilai didapatkan penilaian tertinggi pada pernyataan no 5 yaitu petugas memberikan obat kepada pasien dengan kondisi yang baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas sebelum dilakukanya penyerahan obat kepada pasien dilakukan pemeriksaan kembali baik mengenai penulisan nama pasien pada etiket, cara penggunaan serta jenis dan jumlah obat yang dilihat

dari kesesuaian antara penulisan etiket dengan resep (Kemenkes RI, 2017). Dimensi jaminan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan keterampilan dalam hal ini sesuai dengan program JKN yaitu kemampuan memberikan pelayanan obat oleh apoteker di ruang farmasi puskesmas dan diberikan pelayanan obat yang mengacu pada daftar obat dalam Formularium Nasional yang dijamin oleh JKN (Menkes RI, 2014).

d. Dimensi Empati (*empathy*)

Dimensi empati merupakan perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan secara tulus kepada pelanggan (Asriani et al., 2019). Pada dimensi ini terdapat 5 pernyataan sebanyak petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, petugas bersikap tidak ramah dalam memberikan informasi obat, petugas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien, dan petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan. Hasil dari distribusi jawaban penilaian pada dimensi empati menunjukkan respon pasien JKN merasa puas yaitu sebanyak 87 orang (87%).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Novaryatiin *et al* (2018) juga mendapatkan indeks tingkat kepuasan pada dimensi empati di RSUD DR. Murjani Sampit sebanyak dengan rata-rata sebesar 65,6% yang artinya puas. Hasil yang sama pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minasa Te'ne yang dilakukan terhadap 70 responden pada dimensi empati juga mendapatkan hasil puas (Panaungi & Nurpati, 2020). Dari 5 pernyataan pada dimensi empati pada pertanyaan petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial mendapatkan penilaian tertinggi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Tenaga Teknik Kefarmasian memberikan perlakuan yang sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Sikap petugas

memberikan perhatian pribadi dengan sabar dan tekun dalam melakukan layanan kesehatan tanpa membedakan satu dengan lainnya, serta petugas yang mengayomi pasien sesuai dengan profesinya sesuai dengan program JKN yang memberikan bentuk pelayanan yang dilakukan secara menyeluruh (komprehensif) sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu kegiatan upaya kesehatan perorangan meliputi promotif (peningkatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan) dan rehabilitatif (pemulihan) (Menkes RI, 2014).

e. Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

Dimensi bukti fisik merupakan suatu sarana fisik atau fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Dimensi bukti fisik ini diukur dengan 5 pertanyaan yaitu alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas, ruang tunggu pelayanan kefarmasian nyaman, bersih, dan rapi, jumlah tempat duduk tidak mencukupi di ruang tunggu, tersedianya media informasi dalam bentuk brosur atau poster dan tersedianya fasilitas pendukung (pengeras suara, toilet). Hasil distribusi jawaban pada dimensi bukti fisik menunjukkan respon pasien JKN merasa puas yaitu sebanyak 59 orang (59%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meliala, (2020) yang mendapatkan hasil puas pada dimensi bukti fisik.

Penilaian terbesar dimensi bukti fisik terletak pada pernyataan nomor 2 yaitu ruang tunggu pelayanan kefarmasian nyaman, bersih dan rapi. Kebersihan pada suatu tempat pelayanan merupakan suatu poin penting yang dapat memengaruhi kenyamanan saat menunggu pelayanan obat (Taufiq, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad *et al* (2020) yang mendapatkan hasil indeks penilaian pada 126 responden sebesar 73,1% yang dikategorikan pasien merasa puas. Penampilan fisik pada suatu fasilitas kesehatan juga dapat memengaruhi pelayanan dalam lama waktu tunggu, dari kebersihan, kenyamanan, kelengkapan alat,

merupakan faktor penting dalam keberlangsungan pasien dalam berobat (Muhammad et al., 2020). Fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana untuk komunikasi dalam pelayanan, pelayanan yang diperoleh dengan mudah dan sesuai dengan standar pelayanan yang diterima oleh peserta JKN. Hal ini telah memenuhi kriteria BPJS Kesehatan dalam menetapkan pilihan fasilitas kesehatan dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana (Menkes RI, 2014)

f. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Tingkat kepuasan pasien JKN secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 1 adalah pasien merasa puas sebanyak 73 orang (73%). 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 memalsimalkan pengaruh pelayanan terhadap pasien (Awalinda et al., 2019). Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandhan *et al* (2018) yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan sebanyak 216 responden mengatakan puas dan penelitian yang dilakukan Lubis & Astuti, (2019) menyatakan kepuasan pasien JKN di Puskesmas Induk Wilayah Surakarta adalah pasien merasa puas.

3. Hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan

a. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan

Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang memperoleh data tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan karena *p value* >0,05 yaitu 0,221 (Yuniar & Handayani, 2016). Menurut Munawir

(2018) bahwa kepuasan pasien tidak ditentukan oleh jenis kelamin, karena kepuasan merupakan suatu harapan pada setiap pasien yang berobat sehingga setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Kuntoro & Istiono (2017) yang mendapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Hasil ini tidak sejalan dengan yang penelitian Montol *et al* (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelayanan jamkesmas di Puskesmas Tanjungsari, menurut Budiman menyatakan bahwa jenis kelamin memengaruhi tingkat kepuasan, karena laki-laki cenderung memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap pelayanan yang didapatkan dibandingkan perempuan.

b. Hubungan umur dengan tingkat kepuasan

Pada tahap awal pengujian, uji statistik yang digunakan menggunakan uji *Chi Square*, namun karena tidak memenuhi syarat dilakukan penyederhanaan tabel dengan menggabungkan antara usia 65 tahun keatas dengan 56-65 tahun sehingga didapatkan nilai *p value* 0,412. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Pada penelitian yang dilakukan oleh Akhmad *et al* (2019) yang mendapatkan nilai *p value* 0,310 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan umur. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan & Intiasari (2012) juga diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan umur dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang masih muda maupun tua sama-sama menginginkan perhatian dan perlakuan yang sama oleh tenaga kesehatan. Pasien yang datang baik muda maupun tua mereka memiliki harapan yang sama yaitu cepat ditangani. Jadi baik muda

maupun tua apabila merasa keadaan mereka membaik maka akan merasa ada kecocokan pada pasien apabila berobat di pelayanan kesehatan tersebut (Sriatmi et al., 2014). Hasil yang ini tidak sejalan dengan penelitian Muhammad *et al* (2020) yang menunjukkan adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan, umur pasien akan memengaruhi tingkat kepuasan karena pasien karena pada responden berumur produktif cenderung memiliki tuntutan yang tinggi dan mengharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian.

c. Hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan

Pada tahap awal pengujian, uji statistik yang digunakan menggunakan uji *Chi Square*, namun karena tidak memenuhi syarat dilakukan penyederhanaan tabel dengan menggabungkan antara tidak tamat SD dengan SD sehingga didapatkan nilai *p value* 0,550. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Penelitian yang dilakukan oleh Prihartini *et al* (2020) juga mendapatkan hasil yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rumah sakit dan puskesmas dengan nilai *p value* sebesar 0,054. Hasil yang didapatkan oleh Maabuat *et al* (2013) juga mendapatkan hasil tidak ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan. Salah satu yang menjadi faktor bahwa pendidikan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu baik pasien yang memiliki pendidikan tinggi atau rendah bila dihadapkan dengan antrian yang panjang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan maka akan memengaruhi tingkat kepuasan (Montol et al., 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah et al (2019) menunjukkan terdapat hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan artinya pendidikan seseorang akan memengaruhi terhadap kepuasan suatu pelayanan, pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dibanding dengan pasien berpendidikan tinggi.

d. Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Pada tahap awal pengujian, uji statistik yang digunakan menggunakan uji *Chi Square*, namun karena tidak memenuhi syarat dilakukan penyederhanaan tabel dengan menggabungkan antara pelajar/mahasiswa, aparatur sipil negara, dan buruh dengan lain-lain, kemudian pegawai swasta dengan wiraswasta sehingga didapatkan nilai *p value* 0,941. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad *et al* (2019) dengan hasil *p value* sebanyak 0,439 yang dapat diartikan bahwa tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Selain itu yang dilakukan oleh Meila *et al* (2020) juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan atau bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik Satkes PUSDOPAKAKES MABES POLRI. Pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial pada suatu individu atau keluarga dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan cenderung tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Pertiwi, 2017). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yang menunjukkan terdapat ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Menurut Lumenta pada seseorang yang mempunyai pekerjaan, akan lebih menuntut dan mengkritik suatu pelayanan yang didapatkan dari pada dengan yang tidak mempunyai pekerjaan (Muhammad *et al.*, 2020).

e. Hubungan pendapatan dengan tingkat kepuasan

Pada tahap awal pengujian, uji statistik yang digunakan menggunakan uji *Chi Square*, namun karena tidak memenuhi syarat dilakukan penyederhanaan tabel dengan menggabungkan antara penghasilan 0 (belum berpenghasilan) dengan <Rp1.000.000 sehingga didapatkan hasil *p value* 0,987. Hasil yang didapatkan dengan

menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Gamping 1. Penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhatun *et al* (2017) yang juga mendapatkan hasil tidak ada hubungan antara pendapatan dengan jenis kelamin dengan ditunjukkan nilai *p value* sebanyak 0,130. Penelitian yang dilakukan oleh Pristiyantoro & Dinar (2021) juga menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pasien BPJS. Menurut Sriatmi *et al* (2014) hasil analisis yang tidak terdapat hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan bisa disebabkan karena pada pihak manajemen memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga pasien dengan pendapatan tinggi maupun rendah akan merasakan kepuasan yang sama. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Christasani & Satibi (2016) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan. Menurut Hidayati bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang akan semakin tinggi juga tuntutan yang diharapkan oleh seseorang terhadap pelayanan kesehatan dan sistem JKN yang sedang berjalan (Sriatmi *et al.*, 2014).