

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

Penelitian evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1 tahun 2024 dilakukan di Puskesmas Godean 1 Sleman. Penelitian ini telah lulus kaji etik dengan nomor Skep/561/KEP/IX/2024 yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Teknik *purposive sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke pasien yang berada di ruang tunggu pengambilan obat. Sebelum pasien menyetujui untuk menjadi responden dilakukan penjelasan singkat mengenai tujuan dilakukannya penelitian ini, kemudian setelah menyetujui untuk menjadi responden pasien diminta untuk mengisi lembar *informed consent*. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2024 dengan jumlah responden sebanyak 109 responden.

#### **1. Karakteristik Responden**

Selama masa penelitian di Puskesmas Godean 1 diperoleh responden sebanyak 109 orang yang telah memenuhi syarat kriteria inklusi serta eksklusi. Responden tersebut merupakan pasien atau keluarga pasien yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Puskesmas Godean 1. Peneliti memperoleh data terkait jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan jumlah kunjungan 3 bulan terakhir melalui pengisian kuesioner oleh responden. Data tersebut dianalisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase setiap karakteristik responden dan hasilnya ialah sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Variabel	Frekuensi (n = 109)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Pria	28	25,69
		Wanita	81	74,31
2	Umur (tahun)	18-25	14	12,84
		26-44	38	34,86
		45-59	48	44,04
		60-65	9	8,26
3	Pendidikan Terakhir	SD	7	6,42
		SMP	11	10,09
		SMA	68	62,39
		D3	1	0,92
		S1	21	19,27
		S2/S3	1	0,92
		Tidak tamat sekolah	0	0,00
4	Pekerjaan	Buruh	16	14,68
		Wiraswasta	17	15,60
		TNI/POLRI	1	0,92
		PNS	4	3,67
		Pelajar/Mahasiswa	6	5,50
		IRT	48	44,04
		Pegawai Swasta	10	9,17
		Lain-lain	7	6,42
5	Penghasilan/bulan	0	42	38,53
		<1 jt	10	9,17
		>1 jt – 3 jt	40	36,70
		>3 jt – 5 jt	14	12,84
		>5 Jt	3	2,75
6	Jumlah Kunjungan 3 bulan Terakhir	1 kali	46	42,20
		>1 kali	63	57,80

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik jenis kelamin didominasi oleh jenis kelamin wanita sebanyak 81 responden (74,31%), sedangkan responden dengan jenis kelamin pria sejumlah 28 responden (25,69%).

b. Umur

Berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik umur mayoritas adalah kelompok umur 45-59 tahun sebesar 48 responden (44,04%), sedangkan responden dengan jumlah terendah pada kelompok umur 60-65 sebanyak 9 responden (8,26%).

c. Pendidikan

Berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik pendidikan didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 68 responden

(62,39%), sedangkan responden dengan jumlah terendah pada kelompok tidak tamat sekolah sebesar 0 responden.

d. Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 48 responden (44,04%), sedangkan responden dengan jumlah terendah pada pekerjaan TNI/POLRI sejumlah 1 responden (0,92%).

e. Penghasilan

Berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik penghasilan terbanyak yaitu responden yang belum memiliki penghasilan atau Rp. 0 sebanyak 42 responden (38,53%), sedangkan responden dengan jumlah terendah yaitu responden yang mempunyai penghasilan lebih dari Rp. 5 juta sejumlah 3 responden (2,75%).

f. Kunjungan 3 bulan terakhir

Berdasarkan kuesioner diperoleh data bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar sudah pernah memperoleh pelayanan kefarmasian lebih dari 1 kali kunjungan dalam 3 bulan terakhir sebanyak 63 responden (57,80%), sedangkan jumlah responden yang berkunjung pertama kali ke puskesmas sebanyak 46 responden (42,20%).

## 2. Tingkat Kepuasan Responden

**Tabel 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi**

No	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan (%)	Kategori
1	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	87,35	Sangat Puas
2	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	85,93	Sangat Puas
3	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	86,81	Sangat Puas
4	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	86,75	Sangat Puas
5	Sarana Fisik ( <i>Tangible</i> )	87,43	Sangat Puas
<b>Rata-rata Keseluruhan Dimensi</b>		<b>86,97</b>	<b>Sangat Puas</b>

Hasil penelitian pada tabel 6 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pada dimensi sarana fisik (*tangible*) menjadi dimensi dengan tingkat

kepuasan tertinggi sejumlah 87,43% pada kategori sangat puas, sedangkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menjadi dimensi tingkat kepuasan dengan perolehan nilai terendah sebesar 85,93% pada kategori sangat puas. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata nilai kepuasan pada kelima dimensi yang diukur, yaitu sebesar 86,97% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) diukur menggunakan 6 (enam) item pernyataan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15-30 menit	46 (42,20)	63 (57,80)	0	0
2	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	56 (51,38)	52 (47,71)	1 (0,92)	0
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	56 (51,38)	53 (48,62)	0	0
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	63 (57,80)	46 (42,20)	0	0
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	44 (40,37)	65 (59,63)	0	0
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	59 (54,13)	50 (45,87)	0	0

Dari tabel 7 diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 59,63% pasien merasa puas pada pernyataan apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien. Namun, masih terdapat pasien merasa tidak puas sebesar 0,92% pada pernyataan apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara

penyimpanan.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) diukur menggunakan 3 (tiga) item pernyataan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien	51 (46,79)	58 (53,21)	0	0
8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	41 (37,61)	67 (61,47)	1 (0,92)	0
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	52 (47,71)	57 (51,29)	0	0

Dari tabel 8 diperoleh persentase tertinggi sebesar 61,47% pasien merasa puas pada pernyataan apoteker dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien. Namun, masih ditemukan responden merasa tidak puas untuk pernyataan tersebut sebesar 0,92%.

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) diukur menggunakan 4 (empat) item pernyataan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	52 (47,71)	56 (51,38)	1 (0,92)	0
11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	45 (41,28)	64 (58,72)	0	0
12	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	55 (50,46)	54 (49,54)	0	0
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	53 (48,62)	55 (50,46)	1 (0,92)	0

Dari tabel 9 diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 58,72% pasien merasa puas pada pernyataan informasi yang diberikan oleh apoteker akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Tetapi masih terdapat pasien yang merasa tidak puas untuk pernyataan nomor 10 dan 13 dengan persentase sebesar 0,92%.

d. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Kepuasan pasien pada dimensi kepedulian (*empathy*) diukur dengan 4 (empat) item pernyataan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kepedulian (*Empathy*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	53 (48,62)	56 (51,38)	0	0
15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	48 (44,04)	61 (55,96)	0	0
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	47 (43,12)	62 (56,88)	0	0
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan	57 (52,29)	52 (47,71)	0	0

Dari tabel 10 diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 56,88%

pasien merasa puas pada pernyataan apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan.

e. Dimensi Sarana Fisik (*Tangible*)

Kepuasan pasien pada dimensi sarana fisik (*tangible*) diukur dengan 5 (lima) item pernyataan dengan hasil data dari jawaban responden yang dapat ditampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Sarana Fisik (*Tangible*)**  
Tanggapan Responden (n (%))

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	54 (49,54)	54 (49,54)	1 (0,92)	0
19	Ruangan tunggu Puskesmas bersih dan nyaman	58 (53,21)	50 (45,87)	1 (0,92)	0
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	56 (51,38)	53 (48,62)	0	0
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	50 (45,87)	59 (54,13)	0	0
22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Puskesmas	55 (50,46)	54 (49,54)	0	0

Dari tabel 11 diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 54,13% pasien merasa puas pada pernyataan apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas. Tetapi, masih terdapat pasien yang merasa tidak puas pada pernyataan ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman dengan persentase sebesar 0,92%.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik responden

a. Jenis kelamin

Menurut hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, jenis kelamin responden yang paling banyak ialah wanita sejumlah 81 responden (74,31%) dan pria sebanyak 28 responden (25,69%). Hasil ini relevan dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan mayoritas

responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 109 (77,9%) dibandingkan dengan responden pria sebesar (22,1%). Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian (Pamungkas *et al.*, 2022) di Puskesmas Poncol Kota yang mendapatkan responden wanita sebesar 49 (50,5%) lebih banyak dibandingkan responden pria sebanyak 48 (49,5%).

Hasil persentase menunjukkan bahwa wanita lebih sering mendapatkan pelayanan kefarmasian dibandingkan dengan pria. Hal ini berdasar pada kebiasaan wanita yang lebih memperhatikan kondisi kesehatannya ketika sakit (Ramli, 2022). Wanita sering dianggap lemah, kurang rasional dan kurang berpengalaman, sedangkan pria dianggap lebih mandiri. Akibatnya, wanita cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih baik untuk mencapai kepuasan. Faktor ini menunjukkan bahwa jenis kelamin dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian (Meila *et al.*, 2020).

b. Umur

Menurut hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, mayoritas responden masuk dalam kelompok umur 45-59 tahun sebanyak 48 responden (44,04%), sedangkan kelompok umur 60-65 tahun menjadi kategori dengan jumlah terendah sebesar 9 responden (8,26%). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok I yang menunjukkan responden terbanyak pada kelompok umur 25-45 tahun sebesar 54 responden (45,0%). Hasil ini juga tidak sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang mayoritas responden adalah kelompok umur 26-44 tahun sebesar 52 responden (37,15%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan kelompok umur 45-59 tahun lebih banyak dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Hal ini disebabkan seiring bertambahnya usia, kondisi kesehatan seseorang cenderung menurun. Pasien dengan umur yang lebih tua akan membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan pasien yang lebih muda (Aulia *et al.*, 2022).

c. Pendidikan

Menurut hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, didominasi oleh pasien dengan karakteristik pendidikan terakhir SMA sebesar 68 responden (62,39%), sedangkan kategori tidak tamat sekolah menjadi kategori yang tidak ada atau paling sedikit di antara kategori lainnya. Hasil tersebut relevan dengan studi yang dilaksanakan oleh (Pamungkas *et al.*, 2022) di Puskesmas Poncol Kota yang menyatakan sebanyak 48,45% responden dengan pendidikan terakhir SMA. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian (Sari & Sitorus, 2023) di Puskesmas Mulioarjo Sunggal yang memperlihatkan mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 78%. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pola pikir dalam mengambil keputusan, menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan (Arifin *et al.*, 2019).

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, karakteristik pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga dengan jumlah sebesar 48 responden (44,04%), sedangkan pada pekerjaan TNI/POLRI menjadi pekerjaan dengan jumlah terendah yaitu 1 responden (0,92%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menunjukkan mayoritas responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 77 responden dari 140 responden (55%). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian (Maimunah *et al.*, 2022) di Puskesmas Dinoyo Malang yang menunjukkan pekerjaan terbanyak sebagai ibu rumah tangga sebesar (41%) dari 100 responden. Dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah, ibu rumah tangga lebih sering mengunjungi fasilitas kesehatan seperti puskesmas karena perempuan lebih banyak menghabiskan waktu di rumah dan lebih khawatir dengan kesehatannya (Ramli, 2022).

e. Penghasilan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, pada karakteristik penghasilan mayoritas responden belum berpenghasilan yaitu sebanyak 42 responden (38,53%), sedangkan pada penghasilan Rp. >5

menjadi kategori dengan jumlah terendah yaitu 3 responden (2,75%). Hasil ini relevan dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang memaparkan bahwasanya lebih banyak responden belum berpenghasilan sebesar 77 responden dari 140 (55%). Hasil ini tidak sejalan dengan (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok I yang menunjukkan mayoritas responden memiliki penghasilan Rp. 1-3 Jt sebanyak 52 responden dari 120 responden (43,3%).

Mayoritas responden ialah ibu rumah tangga yang tidak memiliki penghasilan perbulan. Responden dengan penghasilan Rp. 0 atau belum berpenghasilan juga mendominasi penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas, dikarenakan mayoritas responden juga merupakan ibu rumah tangga.

f. Kunjungan 3 bulan terakhir

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 109 responden, pada karakteristik kunjungan 3 bulan terakhir mayoritas responden berkunjung >1 kali sebanyak 63 responden (57,80%), sedangkan pada kategori responden berkunjung 1 kali mendapatkan hasil sebesar 46 responden (42,20%). Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok I yang mendapatkan responden dengan jumlah kunjungan lebih dari satu kali sebanyak (78,33%). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang mendapatkan responden dengan jumlah kunjungan lebih dari satu kali dengan jumlah 126 responden (90%).

## 2. Tingkat Kepuasan Responden Puskesmas Godean 1

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi keandalan (*reliability*) dari 109 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 87,35% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 83,15% pasien sangat puas pada dimensi keandalan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Lestari & Faramita, 2019) di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang yang menyatakan 75,8%

pasien puas pada dimensi kehandalan.

Pada tabel 7, pernyataan apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien, diperoleh sebanyak 65 responden (59,63%) merasa puas. Namun, masih terdapat 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan. Apoteker yang mempunyai pengetahuan yang luas akan memberikan pelayanan yang baik dalam mencapai hasil yang optimal. Tujuan layanan informasi obat bagi pasien adalah untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dengan mencapai hasil pengobatan yang terbaik. Pasien dapat melakukan kesalahan saat menggunakan obat, yang dapat menyebabkan efek samping atau interaksi obat, jika informasinya tidak jelas dan sulit dipahami (Apriansyah *et al.*, 2018).

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dari 109 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 85,93% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 82,56% pasien sangat puas pada dimensi ketanggapan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Lestari & Faramita, 2019) di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang yang menyatakan 74,75% pasien puas pada dimensi ketanggapan.

Pada tabel 8, pernyataan apoteker dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien, diperoleh sebanyak 67 responden (61,47%) merasa puas. Namun, masih terdapat 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan yang sama yaitu apoteker dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien. Kemampuan memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien akan menjadi faktor penentu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan (Ariyanti *et al.*, 2024).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi jaminan

(*assurance*) dari 109 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 86,81% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 84,20% pasien sangat puas pada dimensi jaminan. Hasil tidak sejalan dengan penelitian (Lestari & Faramita, 2019) di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang yang menyatakan 77,7% pasien puas pada dimensi jaminan.

Pada tabel 9, pernyataan apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan diperoleh sebanyak 64 responden (58,38%) merasa puas. Namun, masih terdapat 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman, serta 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya. Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat adalah salah satu alasan pasien kembali untuk kunjungan ulang (Istiqamah *et al.*, 2023).

d. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi kepedulian (*empathy*) dari 109 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 86,75% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 84,90% pasien sangat puas pada dimensi kepedulian. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Lestari & Faramita, 2019) di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang yang menyatakan 75,05% pasien puas pada dimensi kepedulian.

Pada tabel 10, pernyataan apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan diperoleh sebanyak 62 responden 56,96% merasa puas. Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan ada di dalam Undang-undang Tenaga Kesehatan No. 36 tahun 2014 yang harus mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi atau kelompok (Ananta, 2021). Dengan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dengan mendahulukan kepentingan pasien, maka pasien akan merasa selalu

diperhatikan segala kebutuhannya, serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas (Mokoginta *et al.*, 2023)

e. Dimensi Sarana Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi sarana fisik (*tangible*) dari 109 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 87,43% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sama dengan penelitian (Andana, 2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 82,24% pasien sangat puas pada dimensi sarana fisik. Hasil ini juga sama dengan penelitian (Lestari & Faramita, 2019) di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang yang menyatakan 84,85% pasien sangat puas pada dimensi sarana fisik.

Pada tabel 11, pernyataan apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas, diperoleh sebanyak 59 responden (54,13%) merasa puas. Namun, masih terdapat 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman dan 1 responden (0,92%) tidak puas pada pernyataan apoteker berpenampilan bersih dan rapih. Kenyamanan ruang tunggu ialah salah satu di antara komponen yang sangat mempengaruhi citra puskesmas dan juga kenyamanan pasien (Nadaa, 2017). Penggunaan tanda pengenal yang lengkap memberikan kesan positif terhadap kualitas dan layanan yang diberikan (Manurung *et al.*, 2022).

### 3. Tingkat Kepuasan Responden Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Godean 1 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 86,97% yang masuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Sari & Sitorus, 2023) di Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang menyatakan 76,96% pasien puas. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok 1 yang menyatakan 54,2% pasien merasa puas.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan (Helni, 2015). Kepuasan pasien ini berpengaruh signifikan terhadap kunjungan

ulang ke puskesmas. Pasien yang puas cenderung kembali karena merasa mendapat perawatan yang baik dan responsif (Perceka *et al.*, 2021). Kepuasan yang tinggi kemudian akan mendorong pasien untuk melakukan kunjungan berulang ke puskesmas karena mereka merasa perawatan yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka (Khasanah & Mahendri, 2023).

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA