

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. Populasi yang didapatkan pada periode Januari-Juli 2024 sebanyak 7000 pasien, dengan jumlah sampel 99 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini meliputi karakteristik pasien (nama, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dan tingkat kepuasan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati).

1. Karakteristik Pasien

Hasil kuesioner pada penelitian ini diperoleh data tentang karakteristik pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan, yang terdapat pada tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Pasien

| Karakteristik | Parameter | Jumlah Pasien (n=99) | Persentase (%) |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 19 | 19,19 |
| | Perempuan | 80 | 80,81 |
| Umur | 17-25 Tahun | 21 | 21,21 |
| | 26-35 Tahun | 54 | 54,55 |
| | 36-45 Tahun | 19 | 19,19 |
| | 46-55 Tahun | 4 | 4,04 |
| | 56-65 Tahun | 1 | 1,01 |
| Pendidikan | SD/MI | 0 | 0,00 |
| | SMP/MTs | 1 | 1,01 |
| | SMA/Sederajat | 44 | 44,44 |
| | Perguruan Tinggi (S1/S2/S3) | 54 | 54,55 |
| | Tidak Sekolah | 0 | 0,00 |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | 3 | 3,03 |
| | Wiraswasta | 13 | 13,13 |
| | PNS | 11 | 11,11 |
| | Ibu Rumah Tangga | 56 | 56,57 |

| Karakteristik | Parameter | Jumlah Pasien (n=99) | Persentase (%) |
|---------------|--|-------------------------|----------------|
| | Lain-Lain (Petani/Pedagang/Nelayan) | 16 | 16, 16 |

Berdasarkan hasil data karakteristik diperoleh hasil bahwa pasien lebih banyak berjenis kelamin perempuan 80 pasien (80,81%), mayoritas pasien berumur 26-35 tahun 54 pasien (54,55%), jumlah pendidikan terakhir pasien terbanyak yaitu perguruan tinggi 54 pasien (54,55%) dan mayoritas pekerjaan pasien sebagai ibu rumah tangga 56 pasien (56,57%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

a. Dimensi berwujud

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil persentase dimensi berwujud sebagai berikut:

Tabel 9. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Berwujud

| No | Pernyataan | Tanggapan Pasien (%) | | | |
|----|--|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1 | Ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit nyaman. | 0 (0,00) | 2 (2,02) | 95 (95,96) | 2 (2,02) |
| 2 | Ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit kotor dan tidak rapi. | 4 (4,04) | 91 (91,92) | 4 (4,04) | 0 (0,00) |
| 3 | Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas. | 0 (0,00) | 1 (1,01) | 97 (97,98) | 1 (1,01) |
| 4 | Apoteker tidak berpenampilan rapi dan sopan. | 9 (9,09) | 84 (84,85) | 6 (6,06) | 0 (0,00) |

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat dari 4 pernyataan pada dimensi berwujud poin penilaian tertinggi (97,98%) adalah pasien setuju pada pernyataan nomor 3 yaitu apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas.

b. Dimensi Kehandalan

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil persentase dimensi kehandalan sebagai berikut:

Tabel 10. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

| No | Pernyataan | Tanggapan Pasien (%) | | | |
|----|--|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 5 | Apoteker tidak memberikan informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat. | 9 (9,09) | 89 (89,90) | 0 (0,00) | 1 (1,01) |
| 6 | Apoteker memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. | 0 (0,00) | 1 (1,01) | 87 (87,88) | 11 (11,11) |
| 7 | Apoteker tidak memberikan informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan. | 13 (13,13) | 82 (82,83) | 4 (4,04) | 0 (0,00) |
| 8 | Apoteker mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik. | 0 (0,00) | 1 (1,01) | 88 (88,89) | 10 (10,10) |

Berdasarkan pada tabel 10, dapat dilihat dari 4 pernyataan dalam dimensi kehandalan poin penilaian tertinggi (89,90%) adalah pasien tidak setuju dengan pernyataan nomor 5 yaitu apoteker tidak memberikan informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat.

c. Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil persentase dimensi ketanggapan sebagai berikut:

Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

| No | Pernyataan | Tanggapan Pasien (%) | | | |
|----|--|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 9 | Apoteker menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat. | 0 (0,00) | 2 (2,02) | 91 (91,92) | 6 (6,06) |
| 10 | Apoteker tidak cekatan saat melayani pasien. | 6 (6,06) | 91 (91,92) | 2 (2,02) | 0 (0,00) |
| 11 | Terjadi komunikasi yang buruk antara apoteker dengan pasien. | 16 (16,16) | 81 (81,82) | 2 (2,02) | 0 (0,00) |
| 12 | Waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 dan non racikan <30 menit. | 1 (1,01) | 5 (5,05) | 85 (85,86) | 8 (8,88) |

Berdasarkan pada tabel 11 dapat dilihat dari 4 pernyataan dimensi ketanggapan poin tertinggi (91,92%) pada pernyataan nomor 9 dan 10. Pernyataan nomor 9 pasien setuju dengan apoteker menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat, dan pernyataan nomor 10 pasien tidak setuju dengan pernyataan apoteker tidak cekatan saat melayani pasien.

d. Dimensi Jaminan

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil persentase dimensi Jaminan sebagai berikut:

Tabel 12. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

| No | Pernyataan | Tanggapan Pasien (%) | | | |
|----|---|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 13 | Apoteker menyerahkan obat tidak sesuai dengan resep. | 16 (16,16) | 82 (82,83) | 0 (0,00) | 1 (1,01) |
| 14 | Obat yang diserahkan oleh apoteker terjamin kualitasnya. | 0 (0,00) | 1 (1,01) | 89 (89,90) | 9 (9,09) |
| 15 | Obat yang diserahkan oleh apoteker dengan kemasan yang baik disertai label yang mudah dimengerti. | 0 (0,00) | 1 (1,01) | 86 (86,87) | 12 (12,12) |
| 16 | Apoteker tidak menguasai pengetahuan tentang obat. | 13 (13,13) | 84 (84,85) | 1 (1,01) | 1 (1,01) |

Berdasarkan pada tabel 12 dapat dilihat dari 4 pernyataan dimensi jaminan poin tertinggi (89,90%) bahwa pasien setuju dengan pernyataan nomor 14 yaitu obat yang diserahkan oleh apoteker terjamin kualitasnya.

e. Dimensi Empati

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil persentase dimensi empati sebagai berikut:

Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

| No | Pernyataan | Tanggapan Pasien (%) | | | |
|----|--|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 17 | Apoteker tidak bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat. | 13 (13,13) | 83 (83,84) | 3 (3,03) | 0 (0,00) |
| 18 | Apoteker memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. | 1 (1,01) | 0 (0,00) | 86 (86,87) | 12 (12,12) |
| 19 | Apoteker tulus dalam memberikan perhatian pada pasien. | 0 (0,00) | 0 (0,00) | 89 (89,90) | 10 (10,10) |
| 20 | Pasien merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan obat. | 12 (12,12) | 80 (80,81) | 6 (6,06) | 1 (1,01) |

Berdasarkan pada tabel 13 dapat dilihat dari 4 pernyataan dimensi empati poin tertinggi (89,90%) bahwa pasien setuju dengan pernyataan nomor 19 yaitu apoteker tulus dalam memberikan perhatian pada pasien.

f. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi

Tabel 14 menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi. Analisis ini dihitung dengan menggunakan rumus persentase skor, dan selanjutnya nilai rata-rata kepuasan dikelompokkan berdasarkan rentang yang sudah ditetapkan. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi terdapat pada tabel 14.

Tabel 14. Persentase tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi

| No | Dimensi | Rata-rata nilai kepuasan (%) | Kategori |
|----|-------------|------------------------------|-------------|
| 1 | Berwujud | 49,85 | Kurang Puas |
| 2 | Kehandalan | 50,51 | Kurang Puas |
| 3 | Ketanggapan | 49,34 | Kurang Puas |
| 4 | Jaminan | 49,75 | Kurang Puas |
| 5 | Empati | 50,30 | Kurang Puas |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 50,51% pada dimensi empati yaitu termasuk dalam kategori cukup. Persentase terendah 49,34% pada dimensi ketanggapan dengan kategori kurang puas.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien berupa jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan tentang kepuasan pasien dikumpulkan dari 99 pasien menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel penelitian.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 99 pasien menunjukkan hasil bahwa mayoritas pasien dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 80 pasien (80,81%). Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati *et al.*, (2024) bahwa persentase perempuan 58 responden (60,42%) sedangkan laki-laki 38 responden (39,58%). Perempuan biasanya lebih sering menggunakan layanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki karena perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatannya ketika sedang sakit (Ramli, 2022). Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, karena terdapat anggapan umum bahwa perempuan sering dianggap lemah, kurang rasional, dan kurang berpengalaman dibandingkan laki-laki. Sebaliknya, laki-laki dianggap memiliki sifat yang lebih kuat dan rasional, sehingga mereka cenderung memerlukan pelayanan yang lebih baik untuk mencapai tingkat kepuasan tertentu (Meila, 2020).

b. Umur

Berdasarkan data karakteristik dari 99 pasien mayoritas berumur 26-35 tahun sebanyak 54 pasien (54,55%). Penelitian ini sejalan dengan Melizsa *et al.*, (2020) bahwa kelompok usia tertinggi yaitu berumur 26-35 tahun dengan jumlah 44 pasien (44%). Penelitian ini sama juga dengan Ernawati *et al.*, (2023) menyatakan bahwa kelompok usia tertinggi yaitu pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 34 pasien (32%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan kelompok usia 26-35 tahun lebih banyak dibandingkan dengan kelompok usia lainnya, hal ini disebabkan oleh pengaruh penambahan usia dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, bertambahnya usia juga berdampak pada kondisi

kesehatan seseorang, sehingga pasien cenderung membutuhkan lebih banyak layanan kesehatan, termasuk layanan kefarmasian (Aulia *et al.*, 2022). Usia masa dewasa merupakan fase penting dalam kehidupan manusia, di mana setiap individu menghadapi berbagai perubahan dan penyesuaian. Setiap tahapannya memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri (Dwilianto *et al.*, 2024).

c. Pendidikan

Berdasarkan data karakteristik dari 99 pasien menunjukkan bahwa pendidikan terakhir pasien rawat jalan mayoritas pada perguruan tinggi (S1-S3) dengan jumlah 54 pasien (54,55%). Pada penelitian Sari *et al.*, (2019) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, diketahui bahwa mayoritas pasien memiliki latar belakang pendidikan perguruan tinggi, dengan jumlah 62 pasien (62%). Pendidikan seseorang dapat berperan penting dalam memengaruhi keputusan untuk memanfaatkan layanan kesehatan (Susilawati *et al.*, 2023). Walaupun demikian, tingkat pendidikan seseorang tidak selalu menjamin pemanfaatan layanan kesehatan, melainkan informasi yang dimiliki berperan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut (Fatimah *et al.*, 2019). Masyarakat yang memiliki kesadaran terhadap kesehatannya akan mengerti manfaat dari layanan kesehatan dan lebih cenderung untuk memanfaatkannya (Simanjuntak, 2021).

d. Pekerjaan

Berdasarkan data karakteristik dari 99 pasien menunjukkan bahwa pekerjaan pasien mayoritas yaitu ibu rumah tangga sebanyak 56 pasien (56,57%). Penelitian ini sejalan pada Salniah *et al.*, (2023) di RSUD Umar Mas'ud Bawean menyatakan bahwa pekerjaan pasien dengan persentase tertinggi 32 pasien (32%) yaitu ibu rumah tangga. Ibu rumah tangga cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan karena memiliki lebih banyak waktu di rumah serta tingkat kecemasan yang tinggi terhadap kondisi kesehatannya. Hal ini membuat mereka lebih

sering mengunjungi fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dibandingkan dengan laki-laki yang umumnya bekerja di luar rumah (Ramli, 2022).

2. Tingkat Kepuasan Pasien pada Masing-Masing Dimensi

Dalam penelitian ini, menilai tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

a. Dimensi berwujud

Pada dimensi berwujud didapatkan hasil tingkat kepuasan responden pada kategori kurang puas yaitu (49,85%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Astari *et al.*, (2021) di Rumah Sakit Mata Cicendo bahwa persepsi responden terhadap dimensi berwujud yaitu dengan persentase (57,90%) menunjukkan ketidakpuasan dimana pada dimensi berwujud ini memiliki nilai paling rendah.

Pada tabel 9 pernyataan tentang “ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit nyaman” sebanyak 95 pasien (95,96%) menjawab setuju. Dari hasil yang diperoleh, diketahui bahwa pasien merasa setuju dengan kenyamanan ruang tunggu di Instalasi Farmasi RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, ruang tunggu merupakan salah satu fasilitas yang harus dijaga kenyamanannya sehingga pasien tidak merasa jenuh pada saat menunggu pelayanan farmasi. Pernyataan tentang “ruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit kotor dan tidak rapi” 91 pasien (91,92%) dengan jawaban tidak setuju. Pada pernyataan ini mayoritas jawaban paling unggul pada jawaban tidak setuju, hal ini dikarenakan pada kenyataan di instalasi farmasi rumah sakit terlihat bersih dan rapi. Pernyataan tentang “apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas” 97 pasien (97,92%) menjawab setuju. Pada pernyataan ini didominasi jawaban terbanyak adalah setuju, hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas pada saat melayani pasien sehingga pasien bisa mengenali apoteker tersebut. Pernyataan tentang “apoteker tidak berpenampilan rapi dan sopan” 84 pasien (84,85%) menjawab tidak setuju. Mayoritas jawaban terbanyak yaitu tidak setuju dengan apoteker tidak berpenampilan rapi dan sopan, karena pada

kenyataan yang sesungguhnya apoteker menggunakan pakaian dengan rapi dan sopan pada saat melakukan pelayanan farmasi kepada pasien. Fasilitas yang kurang memadai bisa membuat pasien merasa kurang nyaman. Terciptanya suasana yang nyaman cukup berpengaruh terhadap waktu menunggu pelayanan (Awoah *et al.*, 2022). Sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai sangat dibutuhkan untuk mendukung pelayanan kefarmasian di rumah sakit (Maimunah *et al.*, 2022).

Dimensi berwujud ini mengacu pada sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien. Dalam dimensi ini merupakan elemen dasar yang mendukung kualitas pelayanan. Aspek yang dinilai adalah bukti fisik dari suatu tempat, kondisi atau penampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan bahwa dimensi berwujud memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Riana *et al.*, 2022). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, fasilitas kefarmasian di rumah sakit wajib memiliki ruang yang memadai, baik secara kualitas maupun kuantitas, guna mendukung pelaksanaan fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Salah satu fasilitas pendukung yang penting adalah ruang tunggu, yang harus dijaga agar tetap bersih dan tertata dengan baik, baik dari segi interior maupun eksterior (Permenkes RI, 2016).

b. Dimensi kehandalan

Pada dimensi kehandalan didapatkan hasil tingkat kepuasan responden paling banyak dari setiap dimensi dengan kategori kurang puas (50,51%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanuarti *et al.*, (2021) di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu bahwa pada dimensi kehandalan menunjukkan angka tidak puas sebesar (49,1%). Kehandalan dianggap aspek paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sebagaimana ditegaskan oleh Lusiana *et al.*, (2020) kehandalan pelayanan merupakan faktor yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal

ini terlihat dari setiap pernyataan pada dimensi kehandalan yang mayoritas mendapatkan respon positif di mana sebagian besar pasien merasa puas.

Pada tabel 10, pernyataan tentang "apoteker tidak memberikan informasi tentang cara pemakaian obat dan khasiat obat" sebanyak 89 pasien (89,90%) menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ini hasil dari observasi di instalasi farmasi rumah sakit apoteker memberikan informasi tentang bagaimana cara pemakaian obat dan khasiat obat kepada pasien pada saat melakukan penyerahan obat kepada pasien dan apoteker bisa diandalkan dalam melakukan pelayanan farmasi. Pernyataan tentang "apoteker memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti" 87 pasien (87,88%) menjawab setuju. Pada pernyataan ini mayoritas pasien menjawab setuju karena pada saat pasien menerima obat di instalasi farmasi rumah sakit apoteker menjelaskan informasi tentang obat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien sehingga pasien merasa setuju dengan pernyataan tersebut. Pernyataan tentang "apoteker tidak memberikan informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan" 82 pasien (82,83%) menjawab tidak setuju. Pada kenyataan di instalasi farmasi rumah sakit saat pasien menerima obat apoteker memberikan informasi tentang nama obat dan dosis obat yang diberikan sehingga pasien paham tentang informasi obat yang didapatkan sehingga pasien merasa tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pernyataan tentang "apoteker mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik" 88 pasien (88,89%) menjawab setuju. . Pada pernyataan ini mayoritas pasien menjawab setuju karena kenyataan di instalasi farmasi rumah sakit apoteker mampu memberikan jawaban terbaik kepada pasien. Layanan kefarmasian yang handal terlihat ketika apoteker dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dan mampu menangani serta menyelesaikan masalah pasien dengan cepat.

Dimensi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi, khususnya mengenai cara penggunaan obat, informasi obat, efek samping, serta aktivitas yang

perlu dihindari saat mengonsumsi obat. Pemahaman pasien tentang cara penggunaan obat sangat penting dan harus dijelaskan agar efek terapi yang dihasilkan optimal, serta untuk mencegah kesalahan penggunaan, seperti pentingnya mencocok sediaan sirup atau suspensi sebelum digunakan, atau cara menggunakan obat tetes telinga dengan benar. Informasi terkait aturan pakai dan indikasi obat juga krusial agar pengobatan memberikan hasil yang maksimal. Oleh karena itu, apoteker harus menyampaikan informasi tersebut kepada pasien (Yulianto *et al.*, 2022).

c. Dimensi ketanggapan

Pada dimensi ketanggapan dari 99 pasien menunjukkan bahwa pada dimensi ini memiliki nilai terendah dengan hasil (49,34%) masuk dalam kategori kurang puas. Hasil ini sejalan dengan Maghrobi, (2023) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum daerah Waru Pamekasan bahwa pada dimensi ketanggapan menghasilkan persentase (43,25%) dengan kategori cukup puas.

Pada tabel 11, pernyataan tentang “apoteker menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat” 91 pasien (91,92%) menjawab setuju. Pernyataan ini didominasi dengan jawaban setuju karena pada kenyataan di instalasi farmasi rumah sakit apoteker mampu menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat, hal ini mengatakan bahwa pasien setuju dengan pernyataan tersebut. Pernyataan tentang “apoteker tidak cekatan saat melayani pasien” 91 pasien (91,92%) menjawab tidak setuju, Hal ini menyatakan bahwa apoteker di instalasi farmasi rumah sakit mampu melayani pasien dengan cekatan dalam melakukan pelayanan farmasi tanpa harus menunggu lama. Pernyataan tentang “terjadi komunikasi yang buruk antara apoteker dengan pasien” 81 pasien (81,82%) menjawab tidak setuju, Mayoritas jawaban terbanyak yaitu pada pasien tidak setuju, karena komunikasi antara pasien dengan apoteker sangat baik sehingga pada pernyataan tersebut pasien merasa tidak setuju. pernyataan tentang “waktu tunggu pengambilan obat racikan <60 menit dan non racikan <30 menit” 85 pasien (85,86%) menjawab setuju. Pada pernyataan ini

mayoritas terbanyak pasien menjawab setuju karena apoteker mampu melakukan pelayanan kefarmasian dengan cepat sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu pada saat pengambilan obat. Tetapi, terdapat 5 pasien tidak setuju dengan pernyataan tersebut hal ini bisa terjadi karena banyaknya pasien yang melakukan penebusan resep di instalasi farmasi rumah sakit sehingga apoteker membutuhkan waktu yang lama untuk menyiapkan obat dan membuat pasien merasakan lamanya pada saat waktu pengambilan obat.

Dimensi ketanggapan merujuk pada kemampuan untuk memberikan bantuan serta layanan dengan cepat dan akurat, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas saat melayani pasien dan menangani keluhan pasien. Dalam dimensi ini, apoteker harus menunjukkan komitmen untuk memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat kepada pasien melalui kesigapan apoteker saat melayani, dan respon yang tepat terhadap keluhan pasien (Fahriati *et al.*, 2023).

d. Dimensi jaminan

Pada dimensi jaminan didapatkan hasil tingkat kepuasan (49,75%) pada kategori kurang puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan Aulia *et al.*, (2023) menyatakan bahwa kriteria cukup baik (55,7%) lebih banyak dibandingkan dengan kriteria baik.

Pada tabel 12, pernyataan tentang “apoteker menyerahkan obat tidak sesuai dengan resep” 82 pasien (82,83%) menjawab tidak setuju. Mayoritas terbanyak pada pernyataan ini pasien menjawab tidak setuju, karena pada kenyataan yang terjadi di instalasi farmasi rumah sakit apoteker memberikan obat sesuai dengan resep yang diterima. Pernyataan tentang “obat yang diserahkan oleh apoteker terjamin kualitasnya” 89 pasien (89,90%) menjawab setuju. Pada pernyataan ini pasien merasa setuju bahwa apoteker memberikan obat yang bisa menjamin kualitasnya kepada pasien. Pernyataan tentang “obat yang diserahkan oleh apoteker dengan kemasan yang baik disertai label yang mudah dimengerti” 86 pasien (86,87%) pasien menjawab setuju. Pada pernyataan ini mayoritas

jawaban terbanyak oleh pasien yaitu setuju, di mana obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan yang baik disertai label yang mudah dimengerti sehingga memudahkan pasien dalam membaca cara penggunaan obat pada label tersebut. Pernyataan tentang “apoteker tidak menguasai pengetahuan tentang obat” 84 pasien (84,85%) pasien menjawab tidak setuju. Pernyataan ini didominasi oleh pasien dengan jawaban tidak setuju, karena apoteker di instalasi farmasi memiliki kemampuan dalam menguasai pengetahuan tentang obat. Dalam dimensi ini, pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker menyangkut dalam ketepatan dan kejelasan dalam memanggil nama pasien, penyerahan obat yang sesuai dengan pasien yang bersangkutan, pemberian informasi obat secara detail, serta upaya meyakinkan pasien mengenai proses kesembuhannya (Lameng, 2024).

e. Dimensi empati

Pada dimensi empati didapatkan hasil tingkat kepuasan (50,30%) dengan kategori kurang puas. Penelitian ini sejalan dengan Maghrobi, (2023) bahwa pada dimensi empati mendapatkan hasil persentase sebanyak (41,5%).

Pada tabel 13 pernyataan tentang “apoteker tidak bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat” 83 pasien (83,84%) menjawab tidak setuju. Pada jawaban pernyataan ini mayoritas paling banyak yaitu pasien tidak setuju, karena pada kenyataan di instalasi farmasi rumah sakit apoteker memberikan pelayanan dengan sopan serta ramah sehingga. Pernyataan tentang “apoteker memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa memandang sosial” 86 pasien (86,87%) menjawab setuju. Pernyataan ini didominasi jawaban terbanyak yaitu pasien menjawab setuju dengan apoteker memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. Pernyataan tentang “apoteker tulus dalam memberikan perhatian pada pasien” 89 pasien (89,90%) menjawab setuju. Pada pernyataan ini pasien mayoritas menjawab setuju dikarenakan apoteker tulus dalam memberikan

perhatian kepada semua pasien. Pernyataan tentang “pasien merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan obat” 80 pasien (80,81%) menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ini mayoritas menjawab tidak setuju karena pasien merasa nyaman pada saat menunggu pelayanan obat. Akan tetapi, terdapat 6 pasien yang menjawab setuju bahwa pasien kurang nyaman pada saat waktu menunggu pelayanan obat, hal ini bisa saja terjadi karena faktor tempat duduk di instalasi farmasi terbatas sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman. Dimensi empati ini terlihat dari kemampuan apoteker dalam memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, memahami apa yang dirasakan pasien, serta membangun hubungan yang baik dengan pasien. Kepedulian apoteker terhadap keluhan pasien tanpa memandang latar belakang atau status sosial, pada dimensi ini tergolong sangat tinggi karena bisa membuat pasien merasa nyaman pada saat menerima pelayanan dari apoteker (Mahendro *et al.*, 2023).