

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul pada tahun 2025 telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan nomor Skep/380/KEP/VII/2025. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner berisi pernyataan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi yang diberikan oleh apoteker di puskesmas. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2025 dengan jumlah pasien sebanyak 97 orang yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Kabupaten Bantul.

#### 1. Karakteristik Pasien

Hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Kasihan II Bantul diperoleh data dari sebanyak 97 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi. Sampel penelitian merupakan pasien yang telah menerima pelayanan kefarmasian secara langsung di Puskesmas Kasihan II Bantul. Data karakteristik diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh pasien mencakup beberapa aspek penting seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, serta penghasilan yang dimiliki oleh masing-masing pasien. Data tersebut dianalisis untuk mengetahui distribusi frekuensi serta persentase setiap karakteristik pasien dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Karakteristik Pasien**

Karakteristik	Variabel	Frekuensi (n = 97)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	14	14,43
	Perempuan	83	85,57
Umur (tahun)	18 – 25	23	23,71
	26 – 44	43	46,39
	45 – 59	25	25,77
	60 – 65	3	3,09

Karakteristik	Variabel	Frekuensi (n = 97)	Persentase (%)
Pendidikan	SD	8	8,25
	SMP	12	12,37
	SMA/SMK	63	64,95
	Perguruan Tinggi	14	14,43
	Tidak Bersekolah	0	0,00
Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI/BUMN	1	1,03
	Pegawai Swasta	13	13,40
	Wiraswasta	13	13,40
	Buruh	18	18,56
	Tidak Bekerja	53	54,64
Penghasilan	≤ 1 juta	66	68,04
	>1 juta - 3 juta	25	25,77
	>3 juta – 5 juta	4	4,12
	>5 juta	2	2,06

Hasil penelitian berdasarkan kuesioner diperoleh data karakteristik pasien didominasi jenis kelamin perempuan sebanyak 83 pasien (85,57 %), berdasarkan karakteristik umur didominasi oleh kelompok umur 26-44 tahun sebanyak 43 pasien (46,39%), berdasarkan karakteristik pendidikan yang mayoritas pada tingkat SMA/SMK sebanyak 63 pasien (64,95%), berdasarkan karakteristik pekerjaan mayoritas pasien adalah tidak bekerja (ibu rumah tangga) sebanyak 53 pasien (54,64%), berdasarkan karakteristik penghasilan didominasi oleh pasien dengan penghasilan ≤ 1 juta sejumlah 66 pasien (68,04%).

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi empati (*emphaty*) dengan rata-rata nilai tingkat kepuasan sebesar 81,38% dengan kategori sangat puas. Dimensi bukti nyata (*tangible*) menjadi dimensi tingkat kepuasan dengan perolehan nilai rata-rata terendah dengan nilai sebesar 79,12% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata nilai kepuasan pada kelima dimensi sebesar 80,49% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

**Tabel 7. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Setiap Dimensi**

No	Dimensi	Rata-rata Nilai Kepuasan	Kategori
1	Bukti Nyata ( <i>tangible</i> )	79,02	Sangat Puas
2	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	81,23	Sangat Puas
3	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	79,73	Sangat Puas

No	Dimensi	Rata-rata Nilai Kepuasan	Kategori
4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	80,99	Sangat Puas
5	Empati ( <i>emphaty</i> )	81,38	Sangat Puas
<b>Rata-rata Keseluruhan Dimensi</b>		<b>80,51</b>	<b>Sangat Puas</b>

a. Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)

Kepuasan pasien pada dimensi bukti nyata (*tangible*) diukur menggunakan 5 (lima) pernyataan dengan hasil jawaban pasien yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Nyata (*tangible*)**

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan n(%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker berpenampilan bersih dan rapih	22 (22,68)	75 (77,32)	0 (0,00)	0
2	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman	22 (22,68)	73 (75,26)	2 (2,06)	0
3	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	20 (20,62)	71 (73,20)	6 (6,19)	0
4	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	14 (14,43)	78 (80,41)	5 (5,15)	0
5	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi puskesmas	18 (18,56)	76 (78,35)	3 (3,09)	0

Dari tabel 8 hasil persentase yang tertinggi sebesar 78 pasien (80,41%) merasa puas pada pernyataan apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas.

b. Dimensi Kehandalan (*reability*)

Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reability*) diukur menggunakan 6 (enam) item pernyataan dengan hasil jawaban pasien yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (*reability*)**

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan (n%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
6	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15 -30 menit	20 (20,62)	74 (76,29)	3 (3,09)	0
7	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi	28 (28,87)	69 (71,13)	0 (0,00)	0

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan (n%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
	dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan				
8	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	28 (28,87)	69 (71,13)	0 (0,00)	0
9	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	29 (29,90)	67 (69,07)	1 (1,03)	0
10	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	19 (19,59)	78 (80,41)	0 (0,00)	0
11	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	25 (25,77)	72 (74,23)	0 (0,00)	0

Dari tabel 9 maka dapat diperoleh persentase tertinggi sebesar 78 pasien (80,41%) merasa puas pada pernyataan apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien.

c. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) diukur menggunakan 3 (tiga) pernyataan dengan hasil jawaban pasien yang disajikan pada tabel:

**Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)**

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan (n%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
12	Apoteker tanggap saat melayani pasien	19 (19,59)	78 (80,41)	0 (0,00)	0
13	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi	17 (17,53)	79 (81,44)	1 (1,03)	0
14	Apoteker menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	19 (19,59)	78 (80,41)	0 (0,00)	0

Dari tabel 10 dapat diperoleh persentase tertinggi sebesar 79 pasien (81,44%) merasa puas pada pernyataan apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi.

d. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) diukur menggunakan 4 (empat) pernyataan dengan hasil jawaban pasien yang disajikan pada tabel:

**Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (*assurance*)**

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan (n%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
15	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	19 (19,59)	77 (79,38)	1 (1,03)	0
16	Apoteker mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	23 (23,71)	74 (76,29)	0 (0,00)	0
17	Obat yang diberikan oleh apoteker sudah lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	27 (27,84)	70 (72,16)	0 (0,00)	0
18	Apoteker memberikan obat dengan kemasan yang baik dan terjamin kualitasnya	25 (25,77)	72 (74,23)	0 (0,00)	0

Dari tabel 10 diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 77 pasien (79,38%) merasa puas pada pernyataan apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman.

e. Dimensi Empati (*emphaty*)

Kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*) diukur menggunakan dengan 4 (empat) pernyataan dengan hasil jawaban pasien yang disajikan pada tabel:

**Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (*emphaty*)**

No	Pernyataan	Penilaian Tingkat Kepuasan (n%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
19	Apoecker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status social	26 (26,80)	71 (73,20)	0 (0,00)	0
20	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	24 (24,74)	72 (74,23)	1 (1,03)	0
21	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien pada saat memberikan pelayanan	24 (24,74)	70 (72,16)	3 (3,09)	0
22	Apoteker bersikap ramah dan sopan	30 (30,93)	66 (68,04)	1 (1,03)	0

Dari tabel 11 dapat diperoleh hasil persentase tertinggi sebesar 72 pasien (74,23%) merasa puas pada pernyataan apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Pasien

#### a. Jenis Kelamin

Menurut hasil penelitian di Puskesmas Kasihan II Bantul diketahui dari 97 pasien, mayoritas memiliki jenis kelamin perempuan sejumlah 83 pasien (85,57%). Hasil ini relevan dengan penelitian Yusransyah *et al.*, (2025) di Puskesmas Kabupaten Pandeglang yang menyatakan mayoritas pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 25 pasien (74%). Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian Anggraini, (2021) di Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun yang mendapatkan pasien perempuan lebih banyak sejumlah 54 pasien (57,45%).

Hasil persentase pada tabel 6 menunjukkan bahwa pasien berjenis kelamin perempuan lebih sering menerima pelayanan kefarmasian dibandingkan dengan pasien laki-laki. Kondisi ini dapat dijelaskan karena perempuan cenderung lebih rentan terhadap berbagai masalah kesehatan yang berkaitan dengan tahapan kehidupan biologisnya, seperti siklus menstruasi, kehamilan, proses persalinan, hingga masa menopause. Adapun jumlah penduduk perempuan pre-menopause yang berada di Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta mencapai 534.951 perempuan. Perempuan yang akan memasuki masa menopause umumnya akan mengalami gejala atau tanda-tanda seperti suasana hati tertekan, timbul kecemasan, dan terjadi gangguan tidur (Asifah & Daryanti, 2021). Faktor-faktor fisiologis tersebut menjadikan perempuan lebih sering membutuhkan pelayanan medis dibandingkan laki-laki. Selain itu, kunjungan perempuan ke fasilitas kesehatan tidak selalu disebabkan oleh kondisi sakit yang mereka alami sendiri, namun juga karena peran mereka dalam mendampingi atau menghantar anggota keluarga, seperti anak-anak maupun suami, untuk mendapatkan perawatan medis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elfattah Abd Hagar, (2024) yang menyatakan bahwa peran sosial serta tanggung jawab perempuan dalam keluarga juga turut

mempengaruhi frekuensi kunjungan mereka ke layanan kesehatan, dengan demikian, data ini memperlihatkan bahwa faktor biologis serta sosial keduanya berkontribusi pada tingginya angka kunjungan pasien perempuan dalam pelayanan kefarmasian (Meila, 2020).

b. Umur

Menurut hasil penelitian di Puskesmas Kasihan II Bantul diketahui dari 97 pasien, mayoritas pasien berada dalam rentang umur 26 hingga 44 tahun dengan jumlah 45 pasien (46,39%). Hasil ini berbeda dengan penelitian Sonya, (2020) di Puskesmas Nogosari yang menunjukkan jumlah pasien tertinggi pada kelompok umur 26 hingga 35 tahun sebanyak 41 pasien (45,05%). Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Sitorus, (2023) di Puskesmas Muliorejo Sunggal yang menunjukkan mayoritas pasien berasal dari kelompok umur 17 hingga 25 tahun sebanyak 28 pasien (30,8%). Perbedaan distribusi umur pasien ini dapat disebabkan oleh variasi karakteristik wilayah serta kebiasaan kunjungan pasien pada masing-masing puskesmas yang dapat memengaruhi pola penggunaan layanan kesehatan di setiap lokasi penelitian.

Hasil persentase dari tabel 6 dari menunjukkan bahwa pasien yang berasal dari kelompok umur 26 hingga 44 tahun mendominasi jumlah kunjungan dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Fenomena ini dapat dijelaskan karena rentang umur tersebut merupakan masa produktif di mana individu memiliki kebutuhan kesehatan yang lebih intensif. Pada umur ini, banyak pasien yang mengunjungi fasilitas kesehatan yang melakukan kontrol kesehatan secara berkala. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani *et al.*, (2020) yang menegaskan bahwa tingginya angka kunjungan pasien pada kelompok umur produktif sebagian besar disebabkan oleh kunjungan pasien yang membutuhkan perawatan berkelanjutan di puskesmas. Umur produktif bukan hanya menjadi masa dengan aktivitas tinggi, tetapi juga masa yang membutuhkan perhatian khusus terhadap kesehatan, terutama di bidang pelayanan kefarmasian (Nadia, 2024).

### c. Pendidikan

Menurut hasil penelitian di Puskesmas Kasihan II Bantul diketahui dari 97 pasien, mayoritas pasien memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sejumlah 63 pasien (64,95%). Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Nur *et al.*, (2024) di Puskesmas Tampa Padang yang menyatakan sejumlah 24 pasien (36%) dengan pendidikan terakhir SMA. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian Hariyani & Sandra, (2023) di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang yang menunjukkan mayoritas pasien memiliki pendidikan terakhir SMK/SMA sejumlah 146 pasien (54,07%).

Hasil persentase dari tabel 6 menunjukkan mayoritas pasien memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK. Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seseorang memiliki peranan yang sangat signifikan dalam mempengaruhi kemampuan menerima serta memahami berbagai informasi yang disampaikan. Peningkatan jenjang pendidikan seseorang cenderung berbanding lurus dengan kemampuan dalam memahami, mengolah, dan mengintegrasikan informasi baru secara lebih efektif. Dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, seseorang umumnya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami dan mengolah informasi secara efisien. Tingkat pendidikan yang rendah dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menyerap dan menginterpretasikan pesan-pesan yang rumit maupun baru. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Faridawaty *et al.*, (2019) yang menegaskan bahwa pendidikan tidak hanya meningkatkan kapasitas kognitif, tetapi juga memudahkan seseorang untuk menerima serta memahami informasi yang disampaikan termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya penyampaian informasi agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh semua kalangan masyarakat (Meila, 2020).

### d. Pekerjaan

Menurut hasil penelitian di Puskesmas Kasihan II Bantul diketahui dari 97 pasien, mayoritas memiliki status tidak bekerja dengan jumlah 53

pasien (54,64%.) Hal ini relevan dengan penelitian Hariyani & Sandra, (2023) di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang yang menunjukkan mayoritas pasien berasal dari kelompok yang tidak bekerja sebanyak 149 pasien (55,18%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pasien yang datang ke pelayanan kesehatan di puskesmas cenderung berasal dari kelompok yang belum memiliki pekerjaan tetap, pengangguran, pekerja informal atau ibu rumah tangga.

Hasil persentase dari tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas pasien berstatus tidak bekerja. Hal ini relevan dengan penelitian Hariyani & Sandra, (2023) yang menyatakan bahwa kelompok pasien yang tidak memiliki pekerjaan tetap cenderung lebih fokus pada hasil akhir dari pelayanan, yakni pemulihan kesehatan, sehingga mereka tidak terlalu membebani diri dengan harapan yang tinggi terkait aspek-aspek lain dalam pelayanan. Ibu rumah tangga lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan karena memiliki banyak waktu di rumah sehingga lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

e. Penghasilan

Menurut hasil penelitian di Puskesmas Kasihan II Bantul diketahui dari 97 pasien, mayoritas memiliki penghasilan  $\leq$  1 juta sebanyak 66 pasien (68,04%). Hasil ini relevan dengan Andana, (2023) di Puskesmas Mlati II yang menunjukkan bahwa lebih banyak pasien yang belum berpenghasilan sejumlah 77 pasien dari 140 pasien (55%). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Inayah, (2020) di Puskesmas Depok I yang menyatakan mayoritas pasien berpenghasilan Rp. 1 – 3 juta sebanyak 52 pasien (43,3%).

Hasil persentase dari tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki penghasilan  $\leq$  1 juta. Hal ini dapat dijelaskan karena mayoritas pasien ialah ibu rumah tangga yang tidak memiliki penghasilan tetap perbulan. Pasien dengan penghasilan  $\leq$  1 juta atau belum berpenghasilan juga mendominasi penelitian Andana, (2023) di puskesmas, dikarenakan mayoritas pasien merupakan ibu rumah tangga.

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kasihan II Bantul menunjukkan bahwa nilai rata-rata persentase kepuasan sebesar 80,51%, yang dikategorikan sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia *et al.*, (2023) di Puskesmas Gadingrejo yang menunjukkan sebanyak (79,94%) pasien menyatakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Inayah, (2020) di Puskesmas Depok I yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien lebih rendah, yaitu sebesar (54,2%) dari total pasien yang merasa puas. Perbedaan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti variasi kualitas pelayanan, karakteristik pasien, atau kondisi fasilitas kesehatan di masing-masing puskesmas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat bervariasi tergantung pada lokasi serta kondisi pelayanan yang tersedia, meskipun secara umum di Puskesmas Kasihan II Bantul tingkat kepuasan tergolong tinggi serta membuktikan bahwa pasien merasakan kualitas pelayanan yang memuaskan.

### a. Dimensi Bukti nyata

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi bukti nyata (*tangible*) dari 97 pasien menunjukkan bahwa hasil persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sejumlah (79,02%) termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini relevan dengan penelitian Yuliani *et al.*, (2020) di Puskesmas Oebobo Kota Kupang yang menyatakan 88% pasien sangat puas pada dimensi bukti nyata. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Inayah, (2020) di Puskesmas Depok I yang menyatakan (58,3%) pasien puas pada dimensi bukti nyata.

Pada tabel 8 mayoritas pasien merasa puas pada pernyataan apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas sebanyak 78 pasien (80,41%). Namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas pada pernyataan ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman sebanyak 2 pasien (2,06%), pada pernyataan tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman sebanyak 6 pasien (6,19%), dan pada pernyataan prosedur pelayanan resep

terpampang jelas di instalasi farmasi puskesmas sebanyak 3 pasien (3,09%). Berdasarkan analisis peneliti, pasien merasa ruang tunggu dan tempat pengambilan obat masih kurang nyaman dan kurang memadai karena banyaknya pasien yang datang ke puskesmas. Kenyamanan ruang tunggu pasien merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi citra puskesmas dan kenyamanan pasien (Effendi, 2020). Penggunaan tanda pengenal yang lengkap juga memberikan kesan positif terhadap kualitas dan layanan yang diberikan (Manurung *et al.*, 2022).

b. Dimensi Kehandalan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reliability*) dari 97 pasien membuktikan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan rata-rata sejumlah 81,23% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hariyani & Sandra, (2023) di Puskesmas Jabon Kabupaten Jombang yang menyatakan 78,40% pasien sangat puas pada dimensi kehandalan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Amalia *et al.*, (2023) di Puskesmas Gadingrejo yang menyatakan 78,76% pasien merasa puas pada dimensi kehandalan.

Pada tabel 9 mayoritas pasien merasa puas pada pernyataan apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien sebanyak 78 pasien (80,41%). Namun masih terdapat pasien yang masih merasa tidak puas pada pernyataan apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan waktu pelayanan selama 15-30 menit sebanyak 3 pasien (3,09%) dan pernyataan apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter sebanyak 1 pasien (1,03%). Pasien merasa tidak puas terkait lama pelayanan obat yang sesuai dengan standar yaitu 15-30 menit. Hal ini dapat disebabkan karena terjadinya penumpukan resep yang mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien mendapatkan obat. Pasien merasa waktu tunggu masih kurang efektif dikarenakan jika pasien menunggu terlalu lama dan tanpa kepastian akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan (Effendi, 2020).

c. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) membuktikan bahwa persentase tingkat kepuasan dimensi ketanggapan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 79,73% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andana, (2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 82,56% pasien sangat puas pada dimensi ketanggapan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Inayah, (2020) di Puskesmas Depok I yang menyatakan 63,3% pasien merasa cukup puas pada dimensi ketanggapan.

Pada tabel 10 mayoritas pasien merasa puas pada pernyataan apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi sebanyak 78 pasien (81,44%). Namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas pada pernyataan yang sama sebanyak 1 pasien (1,03%). Dimensi ketanggapan mencerminkan sikap petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Kemampuan pemberian penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien menjadi faktor penentu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan (Effendi, 2020).

d. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pada dimensi jaminan (*assurance*) dari 97 pasien membuktikan bahwa hasil persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sejumlah 80,99% termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini sama dengan penelitian Andana, (2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan bahwa 84,20% pasien sangat puas pada dimensi jaminan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok I yang menyatakan bahwa 55,0% pasien merasa cukup puas pada dimensi jaminan.

Pada tabel 11 mayoritas pasien merasa puas pada pernyataan apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman sejumlah 77 pasien (79,38%). Namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas pada pernyataan yang sama sebanyak (1,03%). Kemampuan apoteker untuk memberikan perasaan

aman dan nyaman kepada pasien merupakan salah satu alasan pasien untuk berkunjung kembali ke puskesmas. Kemampuan apoteker ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku apoteker dalam melayani pasien (Effendi, 2020).

e. Dimensi Empati (*emphaty*)

Berdasarkan hasil analisis pada tingkat kepuasan dimensi empati (*emphaty*) dari 97 pasien menunjukkan bahwa hasil persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sejumlah 81,38% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andana, (2023) di Puskesmas Mlati II yang menyatakan bahwa 84,90% pasien sangat puas pada dimensi empati. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Inayah, 2020) di Puskesmas Depok I yang menyatakan bahwa 51,7% tidak puas pada dimensi empati.

Pada tabel 12 mayoritas pasien merasa puas pada pernyataan apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien sebanyak 72 pasien (74,23%). Namun masih terdapat pasien yang masih merasa tidak puas pada pernyataan apoteker mendahulukan kepentingan pasien pada saat memberikan pelayanan sebanyak 3 pasien (3,09%) dan pernyataan apoteker bersikap ramah dan sopan sebanyak 1 pasien (1,03%). Apoteker harus mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi atau kelompok (Ananta, 2021). Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dengan mendahulukan kepentingan pasien maka pasien akan merasa selalu diperhatikan segala kebutuhannya dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas (Mokoginta *et al.*, 2023).

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Studi ini menerapkan pendekatan *cross-sectional*, di mana penelitian terhadap pasien atas layanan kefarmasian dilakukan satu kali tanpa adanya pemantauan lanjutan atau perlakuan tambahan. Oleh karena itu, hasil data dalam penelitian ini bersifat dinamis dan berpotensi mengalami perubahan, mengingat tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh peningkatan mutu pelayanan di puskesmas dari waktu ke waktu.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA