

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Paru Respira merupakan fasilitas kesehatan yang beralamat di Jl. Panembahan Senopati No.4, Dagaran, Palbapang, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. RS Respira Yogyakarta memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Paru dengan Layanan Unggulan Onkologi Paru Tahun 2026”. Rumah Sakit Paru Respira menyediakan layanan rawat jalan, gawat darurat, rawat inap, bedah, farmasi, laboratorium, radiologi, fisioterapi, dan gizi. Waktu pelayanan untuk unit farmasi yakni hari Senin – Minggu 24 jam.

Unit pelayanan farmasi di RS Respira Yogyakarta terdiri dari 7 apoteker dan 8 tenaga vokasi farmasi. Kompetensi pelaksana apoteker merupakan lulusan profesi apoteker SI Farmasi dan untuk tenaga vokasi farmasi merupakan lulusan D3 Farmasi. Pemberian pelayanan farmasi di RS Respira Yogyakarta dilengkapi fasilitas ruang penyerahan resep dan obat, ruang administrasi, ruang konsultasi obat, ruang racikan obat, dan ruang tunggu pasien.

2. Karakteristik Pasien PPOK

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh data karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan status merokok yakni dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Karakteristik Pasien PPOK di RS Respira

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n=109)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	55	50,5
	Perempuan	54	49,5
Usia (Tahun)	26-35	1	0,9
	36-45	6	5,5
	46-55	21	19,3
	56-65	32	29,4
	>65	49	45,0
Pendidikan	SD/ Sederajat	55	50,5
	SMP/ Sederajat	22	20,2
	SMA/ Sederajat	26	23,9
	Perguruan Tinggi	6	5,5
Pekerjaan	Petani	24	22,0
	Pekerja swasta	35	32,1
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	8	7,3
	Tidak bekerja	42	38,5
Status merokok	Merokok	3	2,8
	Tidak merokok	106	97,2

Hasil penelitian pada tabel 9 menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase lebih tinggi 50,5% daripada perempuan 49,5%. Berdasarkan hasil pengambilan data persentase responden mayoritas berusia >65 tahun sebanyak 49 responden (45%). Hasil penelitian menunjukkan pendidikan responden mayoritas pada tingkat SD/ Sederajat sebanyak 55 responden (50,5%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan hasil yang diperoleh menunjukkan 42 responden (38,5%) tidak bekerja. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 106 responden (97,2%) tidak merokok, dan 3 responden (2,8%) merupakan perokok.

3. Distribusi Jawaban pada Kuesioner Kepuasan

Kepuasan pasien pada penelitian ini dilihat dari lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Distribusi jawaban responden dinilai menggunakan kuesioner kepuasan yang terdiri dari 10 pernyataan dengan jawaban skala *likert* 5. Berikut distribusi jawaban responden pada tiap dimensi.

a. Distribusi Jawaban pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang diwakilkan

oleh pernyataan nomor 1 dan pernyataan nomor 2. Hasil distribusi pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Keandalan

No	Pernyataan	Penilaian (n=109)				
		Tidak Puas n(%)	Kurang Puas n(%)	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)
1.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi obat dengan mudah dimengerti	0 (0)	0 (0)	11 (10,09)	70 (64,22)	28 (25,68)
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti.	0 (0)	0 (0)	13 (11,92)	77 (70,64)	19 (17,43)

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 1 yaitu kejelasan petugas dalam memberikan informasi obat dengan mudah dimengerti mendapatkan respon jawaban paling banyak berada pada kategori puas sebanyak 70 responden (64,22%). Pernyataan nomor 2 terkait prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti paling banyak mendapatkan respon pada kategori puas sebanyak 77 responden (70,64%).

b. Distribusi Jawaban pada Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang diwakili oleh pernyataan nomor 3 dan pernyataan nomor 4. Hasil distribusi pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Ketanggapan

No	Pernyataan	Penilaian (n=109)				
		Tidak Puas n(%)	Kurang Puas n(%)	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)
3.	Kecepatan pelayanan obat di apotek rumah sakit	0 (0)	4 (3,66)	47 (43,11)	56 (51,37)	2 (1,83)
4.	Kemampuan tenaga farmasis untuk cepat dan tanggap menangani keluhan pasien seputar obat.	0 (0)	0 (0)	12 (11,01)	91 (70,64)	6 (83,48)

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 3 yaitu kecepatan pelayanan obat di apotek rumah sakit mendapatkan respon jawaban paling banyak berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (51,37%). Pernyataan nomor 4 terkait kemampuan tenaga farmasis untuk cepat dan tanggap menangani keluhan pasien seputar obat paling banyak mendapatkan respon pada kategori puas sebanyak 91 responden (70,64%).

c. Distribusi Jawaban pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang diwakili oleh pernyataan nomor 5 dan pernyataan nomor 6. Hasil distribusi pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	Penilaian (n=109)				
		Tidak Puas n(%)	Kurang Puas n(%)	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)
5.	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.	0 (0)	0 (0)	1 (0,91)	101 (92,66)	7 (6,42)
6.	Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat dengan benar dan lengkap.	0 (0)	0 (0)	4 (3,66)	97 (88,99)	8 (7,33)

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 5 yaitu adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan mendapatkan respon jawaban paling banyak berada pada kategori puas sebanyak 101 responden (92,66%). Pernyataan nomor 6 terkait tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat dengan benar dan lengkap paling banyak mendapatkan respon pada kategori puas sebanyak 97 responden (88,99%).

d. Distribusi Jawaban pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang diwakilkan oleh pernyataan nomor 7 dan pernyataan nomor 8. Hasil distribusi pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Empati

No	Pernyataan	Penilaian (n=109)				
		Tidak Puas n(%)	Kurang Puas n(%)	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)
7.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.	0 (0)	0 (0)	3 (2,75)	68 (62,38)	38 (34,86)
8.	Petugas memberikan perhatian khusus dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat.	0 (0)	0 (0)	16 (14,67)	73 (66,97)	20 (18,34)

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 7 yaitu adanya petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah mendapatkan respon jawaban paling banyak berada pada kategori puas sebanyak 68 responden (62,38%). Pernyataan nomor 8 terkait petugas memberikan perhatian khusus dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat paling banyak mendapatkan respon pada kategori puas sebanyak 73 responden (66,97%).

e. Distribusi Jawaban pada Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta diukur menggunakan kuesioner kepuasan yang diwakilkan oleh pernyataan nomor 5 dan pernyataan nomor 6. Hasil distribusi pernyataan responden dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Distribusi Pernyataan Responden pada Dimensi Bukti Langsung

No	Pernyataan	Penilaian (n=109)				
		Tidak Puas n(%)	Kurang Puas n(%)	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)
9.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di apotek rumah sakit.	0 (0)	0 (0)	50 (45,87)	56 (51,37)	3 (2,75)
10.	Tampilan dan fasilitas apotek rumah sakit di luar maupun di dalam.	0 (0)	0 (0)	41 (37,61)	64 (58,71)	4 (3,66)

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa pernyataan nomor 9 yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di apotek rumah sakit mendapatkan respon jawaban paling banyak berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (51,37%). Pernyataan nomor 10 terkait Tampilan dan fasilitas apotek rumah sakit di luar maupun di dalam paling banyak mendapatkan respon pada kategori puas sebanyak 64 responden (58,71%).

4. Tingkat Kepuasan

Setelah jawaban didapatkan, kemudian jawaban dikelompokkan menjadi tingkat kepuasan responden dilihat dari masing-masing dimensi dan lima dimensi keseluruhan. Persentase *cut-off point* masing-masing dimensi diperoleh dari rumus (skor maksimal jawaban responden + skor minimal jawaban responden)/2. Jawaban dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu puas dan tidak puas dengan membandingkan antara persentase skor perolehan responden dengan *cut-off point*. Hasil pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta disajikan pada tabel 15.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Responden

Dimensi	Cut-off Point	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%
Keandalan	80	89	81,7	20	18,3

Dimensi	Cut-off Point	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%
Ketanggapan	75	59	54,1	50	45,9
Jaminan	80	106	97,2	3	2,8
Empati	80	94	86,2	15	13,8
Bukti Langsung	80	47	43,1	62	56,9
Lima Dimensi	79	51	46,8	58	53,2

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan kategori kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta berdasarkan masing-masing dimensi dan lima dimensi keseluruhan. Pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati mayoritas berada pada kategori puas sebanyak 89, 59, 106, dan 94 responden. Sedangkan pada dimensi bukti langsung dan lima dimensi keseluruhan mayoritas berada pada kategori tidak puas sebanyak 62 dan 58 responden.

5. Tingkat Kepatuhan Pasien PPOK

Tingkat kepatuhan diperoleh dari keterangan responden mengisi kuesioner MMAS-8. Hasil pengukuran tingkat kepatuhan pasien PPOK di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Respira Yogyakarta disajikan pada tabel 16.

Tabel 16. Frekuensi Tingkat Kepatuhan

Tingkat Kepatuhan	Frekuensi (n=109)	Persentase (%)
Kepatuhan rendah (>2)	17	15,6
Kepatuhan sedang (1-2)	40	36,7
Kepatuhan tinggi (0)	52	47,7

Berdasarkan tabel 16 hasil dari pertanyaan menunjukkan bahwa pasien PPOK dengan mayoritas pada tingkat kepatuhan tinggi dengan skor ≤ 0 sebanyak 52 orang (47,7%), dan kepatuhan rendah dengan skor > 2 sejumlah 17 responden (15,6%). Distribusi jawaban responden berdasarkan kuesioner MMAS-8 disajikan pada tabel 17 berikut ini:

Tabel 17. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kuesioner MMAS-8

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya n(%)	Tidak n(%)
1.	Apakah anda terkadang lupa menggunakan atau mengkonsumsi obat ?	24 (22,01)	85 (77,98)
2.	Apakah anda pernah tidak menggunakan atau mengkonsumsi obat selama 2 minggu terakhir ?	19 (17,43)	90 (82,56)
3.	Apakah anda pernah mengurangi atau menghentikan obat tanpa memberitahu dokter karena merasa kondisi memburuk jika diteruskan ?	1 (0,9)	108 (99,08)
4.	Apakah anda terkadang lupa membawa obat ketika bepergian jauh ?	12 (11,01)	97 (88,99)
5.	Apakah kemarin anda menggunakan atau mengkonsumsi obat kemarin ?	100 (91,74)	9 (8,25)
6.	Apakah anda terkadang menghentikan pengobatan ketika anda merasa kondisi anda membaik ?	3 (2,75)	106 (97,24)
7.	Apakah anda merasa terganggu dengan pengobatan yang anda lakukan setiap hari ?	29 (26,61)	80 (73,39)
8.	Seberapa sering anda mengalami kesulitan dalam menggunakan atau mengkonsumsi obat ?		
	a. Tidak pernah		81 (73,4)
	b. Sekali-kali		13 (11,9)
	c. Terkadang		6 (5,5)
	d. Sering		2 (1,8)
	e. Selalu		7 (6,4)
	Keterangan:		
	Tidak pernah: Tidak pernah		
	Sekali-kali: 1-2 kali dalam seminggu		
	Terkadang: 3-4 kali dalam seminggu		
	Sering: 5-6 kali dalam seminggu		
	Selalu: setiap saat		

Berdasarkan tabel 17 distribusi tanggapan responden terkait kepatuhan terhadap penggunaan obat yang dinilai menggunakan kuesioner MMAS-8 menunjukkan nilai tertinggi pada pertanyaan nomor 3. Pada pertanyaan nomor 3 sebanyak 108 responden (99,1%) merespon bahwa pasien tidak pernah mengurangi atau menghentikan obat tanpa memberitahu dokter karena merasa kondisi memburuk jika diteruskan. Pertanyaan nomor 8 mayoritas responden sebanyak 81 responden (73,4%) menyatakan tidak pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan atau mengkonsumsi obat.

6. Analisis Bivariat

a. Hubungan tingkat kepuasan dengan kepatuhan penggunaan obat

Hasil uji korelasi *chi square* hubungan tingkat kepuasan dengan kepatuhan penggunaan obat pasien PPOK rawat jalan di RS Respira Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Chi Square

Tingkat Kepatuhan	Tingkat Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas	Tidak Puas		
Kepatuhan Tinggi	38	14	52	0,000
Kepatuhan Sedang	12	28	40	
Kepatuhan Rendah	1	16	17	
Total	51	58	109	

Berdasarkan hasil uji *chi square* yang ditunjukkan pada tabel 18, diperoleh *p-value* 0,000 ($<0,05$) maka H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian terhadap kepatuhan penggunaan obat pasien PPOK rawat jalan di RS Respira Yogyakarta.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien PPOK

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian pada tabel 9 menunjukkan bahwa mayoritas pasien PPOK berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 pasien (50,5%) dan perempuan 54 pasien (49,5%). Hasil yang serupa juga didapatkan pada penelitian sebelumnya oleh Fitriarahmah *et al.* (2023) yang dilakukan pada pasien PPOK di RSUD dr. Soeratno Gemolong didapatkan persentase jenis kelamin terbanyak pada pasien PPOK yaitu laki-laki sebanyak 32 responden (66,7%). Hasil yang serupa didapatkan pada penelitian yang dilakukan Asyrofy *et al.* (2021) pada pasien PPOK di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal menunjukkan persentase jenis kelamin terbanyak pada pasien PPOK yaitu laki-laki sebanyak 32 responden (57,1%). Hal ini juga didukung oleh penelitian Allfazmy *et al.* (2022) pada pasien PPOK di Semen Padang *Hospital* menyatakan bahwa

penderita PPOK terbanyak adalah laki-laki dengan persentase 58 responden (89,2%) dari 65 sampel.

Tingginya rasio laki-laki pada PPOK disebabkan oleh paparan polusi udara di tempat kerja. Lingkungan dengan tingkat polusi udara yang tinggi, seperti di industri pertambangan, konstruksi, dan pabrik, yang meningkatkan paparan terhadap debu, asap kimia, dan zat berbahaya lainnya yang dapat merusak saluran pernapasan (Ramadhani *et al.*, 2022). Faktor fisiologis juga berperan, di mana paru-paru laki-laki cenderung memiliki kapasitas yang lebih besar, sehingga paparan dalam jangka panjang akan menyebabkan kerusakan yang lebih signifikan (Risnawaty *et al.*, 2024).

b. Usia

Hasil penelitian pada tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian besar penderita PPOK berusia >65 tahun yaitu 49 responden (45%), dan sebagian kecil berusia 26-35 tahun sejumlah 1 responden (0,9%). Penelitian dengan hasil serupa dilakukan pada pasien PPOK di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan bahwa sebagian besar penderita PPOK berusia >65 tahun yaitu 15 responden (42,9 %) (Wardana *et al.*, 2023). Hasil yang serupa dari penelitian yang dilakukan oleh Hathasary *et al.* (2021) bahwa mayoritas penderita PPOK di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado adalah lansia (46->65 tahun) dengan persentase sebesar 27 responden (90%).

Tingginya jumlah lansia yang menderita PPOK dikaitkan dengan sistem kardiorespirasi mengalami penurunan daya tahan serta fungsinya (Devia *et al.*, 2023). Pada pasien lansia perubahan pada dinding dada menyebabkan penurunan elastisitas parenkim paru, sehingga akibat dari kerusakan pada jaringan paru akan terjadi obstruksi bronkus kecil yang mengalami penutupan atau obstruksi pada awal fase ekspirasi. Udara lebih mudah masuk ke dalam alveolus namun sulit keluar, yang menyebabkan penumpukan udara (*air trapping*) dalam paru. Selain itu, terjadi peningkatan jumlah kelenjar mukus dan penebalan mukosa

bronkus, yang mempersempit saluran napas. Akibatnya, tahanan saluran napas meningkat dan fungsi paru menurun, seperti tergambar pada penurunan nilai Kapasitas Vital Paksa (KVP) dan Volume Ekspirasi Paksa Detik Pertama (VEP_1) (Allfazmy *et al.*, 2022).

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan mayoritas responden dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat dengan jumlah 55 responden (50,5%). Penelitian oleh Putri *et al.* (2018) juga menyatakan bahwa pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul mayoritas berada di tingkat SD sebanyak 45 pasien (41,3%). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) di Bantul menunjukkan mayoritas tingkat pendidikan masyarakat Bantul pada tingkat SD/sederajat dengan jumlah 67.966 orang (Badan Pusat Statistik, 2025).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gerungan *et al.* (2020) pada pasien PPOK di RS Budi Setia Langowan menunjukkan mayoritas responden 34 (77,3%) berpendidikan SD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien PPOK memiliki tingkat pendidikan terakhir SD/sederajat, karakteristik ini sejalan dengan temuan bahwa sebagian besar responden berusia ≥ 65 tahun. Kedua faktor ini mencerminkan kondisi generasi lansia yang pada masanya memiliki akses pendidikan yang terbatas dan belum diberlakukannya peraturan tentang wajib belajar yang harus ditempuh.

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian ini mayoritas responden tidak bekerja sebanyak 42 pasien (38,5%). Sehubungan dengan hasil penelitian yang menunjukkan mayoritas pasien PPOK berusia >65 tahun di mana pada usia tersebut sebagian besar sudah tidak bekerja lagi karena sudah termasuk kedalam usia non produktif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Isnay *et al.* (2024) pada responden lansia menunjukkan mayoritas pasien lansia sebanyak 53 responden (55,8%) sudah tidak

bekerja. Kondisi ini disebabkan oleh masa pensiun dan berkurangnya keterlibatan dalam aktivitas ekonomi.

e. Status Merokok

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden tidak merokok sebanyak 106 pasien (97,2%). Berdasarkan pernyataan responden pada penelitian ini, responden menyatakan bahwa beberapa di antaranya sebelumnya merupakan perokok namun sudah berhenti. Hal ini sejalan dengan penelitian Hagstad *et al.* (2022) yang dilakukan pada pasien PPOK di *University Hospital of Northern Sweden* menunjukkan mayoritas responden merupakan bukan perokok sebanyak 798 responden (41,1%). Hasil penelitian oleh Dewi *et al.* (2022) pada 49 responden di RSUD Imelda Pekerja Indonesia di Medan menyatakan 46 responden (93,9%) telah berhenti merokok, dan 3 responden (6,1%) tidak merokok. Berdasarkan penelitian Zhang *et al.* (2024) PPOK juga dapat terjadi pada pasien yang tidak merokok dengan prevalensi 15-50%.

Penderita PPOK di Indonesia diperkirakan mencapai 4,8 juta orang dengan prevalensi 5,6% (PDPI, 2023). Faktor risiko utama PPOK adalah merokok. Perokok memiliki risiko lebih tinggi mengalami gejala gangguan pernapasan dan kelainan fungsi paru, serta tingkat kematian akibat PPOK yang lebih besar daripada bukan perokok (GOLD, 2021). Namun pada penelitian ini mayoritas responden merupakan bukan perokok, hal ini dapat disebabkan faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap terjadinya PPOK. Menurut Sandoval *et al.* (2022) faktor yang dapat memengaruhi terjadinya PPOK pada pasien yang bukan perokok adalah perokok pasif yang terpapar asap rokok. Langkah terpenting untuk mengurangi gejala dan meningkatkan kualitas hidup penderita PPOK adalah berhenti merokok bagi perokok, tidak merokok dan menghindari paparan asap rokok bagi bukan perokok (Ritonga *et al.*, 2024).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan petugas kefarmasian memberikan kepastian tentang pemberian informasi dan obat yang diberikan kepada pasien akurat. Pada penelitian ini kepuasan pasien pada dimensi keandalan diukur dengan 2 pernyataan yaitu kejelasan petugas dalam memberikan informasi obat dengan mudah dimengerti, serta prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti. Hasil distribusi jawaban responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10 yang menunjukkan bahwa pada kedua pernyataan mayoritas responden merasa puas.

Tingkat kepuasan pada dimensi keandalan pada tabel 15 menunjukkan mayoritas pasien PPOK yakni 89 responden (81,7%) merasa puas dan 20 responden (18,3%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh RS Respira Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad *et al.* (2020) pada pasien rawat jalan di RSUD Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan dengan kategori puas sebanyak 58 responden (71,3%) dan penelitian yang dilakukan oleh Miharti (2019) pada pasien rawat jalan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Kolonel Abundjani pada dimensi keandalan mendapatkan respon puas sebanyak 85 pasien (88,5%). Kepuasan pasien tergantung dari prosedur pelayanan yang ada sehingga penting menjadi perhatian bagi instalasi farmasi untuk memperhatikan aspek tersebut. Menurut keputusan menteri nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini mencakup prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan (Endartiwi, 2020).

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu sikap dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat seputar informasi yang diperlukan pasien. Pada penelitian ini kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan diukur dengan 2 pernyataan yaitu kecepatan pelayanan obat di apotek rumah sakit serta kemampuan tenaga farmasis untuk cepat dan tanggap menangani keluhan pasien seputar obat. Hasil distribusi jawaban responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 11 menunjukkan bahwa pada kedua pernyataan mayoritas responden merasa puas.

Tingkat kepuasan pada dimensi ketanggapan yang dapat dilihat pada tabel 15 menunjukkan mayoritas pasien PPOK yakni 59 pasien (54,1%) merasa puas dan 50 responden (45,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh RS Respira Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumiati *et al.* (2021) pada pasien PPOK di RS Haji Jakarta menunjukkan mayoritas 36 responden (52,2%) menyatakan puas pada dimensi ketanggapan. Penelitian oleh Andriani *et al.* (2022) pada pasien rawat jalan di RS Langit Golden Medika Sarolangun juga mendapatkan hasil yang serupa pada dimensi ketanggapan 302 responden (80,13%) menyatakan puas. Ketanggapan dari tenaga kefarmasian sangat dibutuhkan ketika pasien meminta bantuan pada saat mendapatkan masalah dan kemudian pasien tertolong (Yuswantina *et al.*, 2020). Hal tersebut dapat mencerminkan kualitas dari pelayanan rumah sakit itu sendiri (Setiani *et al.*, 2021).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan salah satu penentu tingkat kepuasan pasien PPOK di RS Respira Yogyakarta. Jaminan ini meliputi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas kefarmasian untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Pada penelitian ini kepuasan dimensi jaminan dinilai dengan 2 pernyataan yaitu adanya jaminan

keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, serta tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberi informasi obat dengan benar dan lengkap. Hasil distribusi jawaban responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 12 menunjukkan bahwa pada kedua pernyataan mayoritas responden merasa puas. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti tenaga kefarmasian di RS Respira Yogyakarta mampu memberikan informasi seputar obat dengan lengkap, sehingga pasien merasa aman dan percaya terhadap informasi yang diberikan.

Tingkat kepuasan pada dimensi jaminan yang dapat dilihat pada tabel 15 menunjukkan mayoritas respon pasien PPOK merasa puas dengan jumlah 106 responden (97,2%) dan 3 responden (2,8%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RS TK II dr Soepraoen Malang, mendapatkan hasil pada dimensi jaminan yaitu pasien merasa puas sebanyak 205 responden (71,76%) (Sugihartanto, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Miharti (2019) pada pasien rawat jalan di RS Kolonel Abundjani Bangko Jambi juga mendapatkan hasil tingkat kepuasan pada dimensi jaminan pasien merasa puas sebesar 94 pasien (98%).

Adanya jaminan bahwa informasi seputar obat yang diberikan terjamin kebenarannya didukung tenaga kefarmasian yang ada di RS Respira Yogyakarta merupakan tenaga kefarmasian yang memiliki surat tanda registrasi (STR) yaitu lulusan apoteker SI dan D3 Farmasi. Kemampuan para tenaga kefarmasian terhadap pelayanan hendaknya dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien (Suryati *et al.*, 2018). Pemberian pelayanan informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien serta tersedianya obat pada saat yang dibutuhkan sehingga dapat menunjang kepuasan pasien (Prihartini *et al.*, 2020).

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan petugas kefarmasian untuk menunjukkan kepada pasien melalui layanan yang diberikan bahwa pasien itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami. Pada penelitian ini kepuasan dimensi empati dinilai dengan 2 pernyataan yaitu petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, serta petugas memberikan perhatian khusus dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat. Hasil distribusi jawaban responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 13 menunjukkan pada kedua pernyataan mayoritas responden merasa puas.

Tingkat kepuasan pada dimensi empati dapat dilihat pada tabel 15 menunjukkan mayoritas respon pasien PPOK merasa puas yaitu sebanyak 94 responden (86,2%) dan 15 responden (13,8%) merasa tidak puas. Hasil serupa terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah *et al.* (2020) pada pasien rawat jalan mendapatkan tingkat kepuasan pada dimensi empati di RS Bhineka Bakti Husada 89 responden 89,68% pasien merasa puas. Hasil yang sama menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada dimensi empati juga menyatakan bahwa sebanyak 305 responden (80,76%) kategori puas (Andriani *et al.*, 2022). Pemberian pelayanan dengan sikap sopan dan ramah kepada pasien dapat menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien dalam memperoleh pelayanan. Empati menunjukkan derajat perhatian yang diberikan tenaga kefarmasian kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Vera *et al.*, 2019).

e. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan suatu sarana fisik atau fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Pada penelitian ini kepuasan dimensi bukti langsung dinilai

dengan 2 pernyataan yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di apotek rumah sakit, serta tampilan dan fasilitas apotek rumah sakit di luar maupun di dalam. Hasil distribusi jawaban responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 14 menunjukkan pada kedua pernyataan mayoritas responden merasa tidak puas.

Tingkat kepuasan pada dimensi bukti langsung yang dapat dilihat pada tabel 15 menunjukkan mayoritas respon pasien PPOK merasa tidak puas yaitu sebanyak 62 responden (56,9%) dan 47 responden (43,1%) merasa puas. Berdasarkan pengamatan peneliti, faktor yang memengaruhi pasien merasa tidak puas pada dimensi bukti langsung adalah di ruang tunggu apotek RS Respira Yogyakarta terkadang pasien harus menunggu obat sambil berdiri ketika jumlah kunjungan sedang ramai karena tempat duduk yang terbatas. Selain itu jumlah kipas angin yang terbatas sehingga terasa panas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiati *et al.* (2021) yang mendapatkan hasil 35 responden (50,7%) menyatakan tidak puas pada dimensi bukti langsung. Hasil penelitian lain oleh Yuswantina *et al.* (2020) yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang menunjukkan hasil yang berbeda yakni pada dimensi bukti langsung responden menyatakan puas dengan nilai gap 1,07. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa fasilitas rumah sakit, termasuk sarana dan prasarana, telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka dalam mendukung pelayanan yang diberikan. Elemen-elemen *tangible* seperti peralatan yang memadai dan fasilitas yang bersih sangat penting untuk menciptakan respons positif dari pasien. Sebaliknya, jika kondisi fasilitas tidak baik atau kotor, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan yang tidak terawat, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Wulansari *et al.*, 2025).

f. Tingkat Kepuasan berdasarkan Lima Dimensi

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan seseorang. Tingkat kepuasan pasien PPOK rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Respira Yogyakarta berdasarkan lima dimensi dapat dilihat pada tabel 15 menunjukkan mayoritas pasien merasa tidak puas sebanyak 58 responden (53,2%) dan puas sebanyak 51 responden (46,8%) dengan selisih yang sedikit antara pasien yang merasa puas dan tidak puas. Persentase terbesar pasien yang merasa tidak puas berada pada dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu sebesar 56,9%. Penelitian dengan hasil yang sama oleh Maghrobi, (2023) kepada 100 responden menyatakan bahwa dari lima dimensi tingkat kepuasan responden berada pada kategori tidak puas sebesar 54,56%. Penelitian serupa oleh Bunet *et al.* (2020) kepada 277 responden menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan dari dimensi *tangible* yang dinilai dari 5 item pertanyaan dengan nilai Ikj (Indeks total kualitas pelayanan) -0,42 yang artinya nilai gap kategori negatif yang artinya pasien belum merasa puas pada dimensi ini. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni *et al.* (2025) pada 391 responden pada dimensi *tangible* menunjukkan gap -0,05 artinya pasien merasa tidak puas. Hasil yang berbeda ditunjukkan penelitian yang dilakukan oleh Arfania *et al.* (2022) pada 100 responden menyatakan kepuasan pasien PPOK berdasarkan lima dimensi di RSD Idaman Banjarbaru adalah pasien merasa puas. Namun dari ke lima dimensi, pada dimensi *tangible* mendapatkan nilai kepuasan terendah yaitu hanya 23 responden (66,6%) yang menyatakan puas.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting yang bisa membuat suatu pelayanan dapat cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien, dapat meminimalkan waktu serta biaya, dan memaksimalkan pengaruh pelayanan terhadap pasien (Awalinda *et al.*, 2019). Faktor-faktor yang dapat menunjang kepuasan

pasien terhadap pelayanan kefarmasian diantaranya usia, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, dan jumlah kunjungan (Ismail *et al.*, 2020). Fasilitas pendukung termasuk sarana dan prasarana dengan memberikan kenyamanan kepada pasien juga menjadi faktor untuk meningkatkan kepuasan pasien (Tamonsang & Apriliyanto, 2022). Berdasarkan hasil penelitian oleh Yuniar & Handayani (2016) kepada 152 responden menunjukkan bahwa persentase terbesar pasien merasakan kurang/tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian adalah umur dewasa muda (<40 tahun) sebesar 57,1%, jenis kelamin perempuan sebesar 51,8%, pendidikan tamat SLTA sebesar 58,2%, dan bekerja pada sektor swasta sebesar 61,3%.

3. Tingkat Kepatuhan

Kepatuhan merupakan perilaku atau sikap pasien dalam menaati perintah tenaga kesehatan untuk terapi yang dijalankan. Berdasarkan tabel 16 menunjukkan bahwa data pasien yang mengalami PPOK dalam penelitian ini sebagian besar mempunyai tingkat kepatuhan tinggi yaitu sebanyak 52 responden (47,7%), tingkat kepatuhan sedang 40 responden (36,7%), dan tingkat kepatuhan rendah 17 responden (15,6%). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Habbie *et al.* (2023) pada pasien PPOK di RSU Wisma Rini Kabupaten Pringsewu yang menunjukkan bahwa gambaran tingkat kepatuhan pasien PPOK sebagian besar mempunyai tingkat kepatuhan tinggi, yaitu sebanyak 96 pasien (48%), tingkat kepatuhan sedang sebanyak 79 pasien (39,5%), dan tingkat kepatuhan rendah sebanyak 25 pasien (12,5%).

Banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan pasien dalam menjalankan terapinya. Faktor pasien mencakup tingkat pengetahuan, kepercayaan terhadap pengobatan, motivasi, kondisi psikologis yang dimiliki. Faktor regimen terapi berkaitan dengan kompleksitas pengobatan serta durasi pengobatan. Faktor interaksi dengan praktisi kesehatan mencakup kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Jardim & Nascimento, 2019). Pengobatan yang optimal adalah syarat untuk

mencapai keberhasilan pengobatan oleh karena itu kepatuhan penggunaan obat dapat mencerminkan perilaku pasien dalam menaati semua anjuran yang diberikan oleh tenaga medis mengenai segala sesuatu untuk mencapai pengobatan yang optimal (Humaidi & Anggarini, 2020).

Kepatuhan penggunaan obat bagi pasien PPOK sangat penting untuk efektivitas terapinya (Acharya & Sharma, 2019). Peningkatan kepatuhan pasien PPOK dalam penggunaan obat dapat mengurangi frekuensi rawat inap di rumah sakit, risiko eksaserbasi berat, dan risiko kematian (Homętowska *et al.*, 2022). Hasil penelitian Nittala *et al.* (2019) menunjukkan pasien dengan tingkat kepatuhan pengobatan yang tinggi memiliki lebih sedikit jumlah kunjungan unit gawat darurat ($p=0,0004$) dan rawat inap ($p=0,0303$).

4. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Kepatuhan Penggunaan Obat

Berdasarkan tabel 18 menunjukkan hasil analisis hubungan uji *Chi Square* menunjukkan *p-value* 0,000 ($<0,05$) yang menandakan adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan kepatuhan penggunaan obat pasien PPOK rawat jalan di RS Respira Yogyakarta. Hasil penelitian dari 51 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian, 38 responden (74,5%) di antaranya memiliki kepatuhan tinggi terhadap penggunaan obat. Hasil penelitian juga menunjukkan dari 58 responden yang tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian, sebanyak 14 responden (24,1%) memiliki kepatuhan tinggi terhadap penggunaan obat. Hal tersebut menunjukkan semakin puas responden terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan, maka semakin tinggi kepatuhan responden dalam menggunakan obat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Fitriarahmah *et al.* (2023) pada pasien PPOK di RSUD dr. Soeratno Gemolong menunjukkan hasil adanya korelasi dengan tingkat rendah antara tingkat kepuasan dengan kepatuhan pengobatan karena *p-value* 0,159 dan nilai r 0,373. Pelayanan yang memuaskan pada sebuah instansi kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk berobat kembali

(Pretirose *et al.*, 2021). Pasien akan cenderung mematuhi perintah ketika mereka memiliki pengalaman positif dengan tenaga kesehatan tersebut, ketika mereka memahami dan menghargai pelayanan yang mereka terima. Hal ini akan terwujud ketika pasien menerima penjelasan yang menyeluruh tentang pentingnya setiap langkah dalam proses tersebut (Valero, 2019).

Hasil penelitian serupa oleh Hidayati *et al.* (2024) kepatuhan pasien secara signifikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value 0,00 ($<0,05$). Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka akan cenderung tetap dengan rencana perawatan mereka, kembali untuk janji temu di masa depan, dan bahkan menyarankan dokter mereka kepada orang lain. Pemberian pelayanan kefarmasian yang memuaskan pada pasien PPOK secara signifikan meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan (Suhaj *et al.*, 2018). Oleh karena itu, kemampuan apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian sangat diperlukan untuk membantu mengoptimalkan terapi pasien PPOK serta memberikan motivasi pasien untuk patuh dalam pengobatan (Lorensia *et al.*, 2020).

5. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan saat menginterpretasikan hasil. Pertama, status merokok tidak dikategorikan secara spesifik sehingga sulit membedakan antara pasien yang memang bukan perokok dengan yang sebelumnya pernah merokok namun sudah berhenti. Kedua, kuesioner kepuasan yang digunakan hanya menggunakan 2 item pernyataan untuk menilai perdimensi sehingga jawaban responden yang didapat kurang variatif. Ketiga, penelitian ini hanya menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan dengan kepatuhan tanpa melihat variabel karakteristik responden.