

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Seyegan masuk dalam wilayah Kecamatan Seyegan, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas Seyegan menyediakan layanan dari Senin hingga Sabtu, mulai pukul 07.30 hingga 11.00 WIB, kecuali pada hari Jumat yang buka dari pukul 07.30 hingga 10.30 WIB. Wilayah kerja Puskesmas meliputi satu Kecamatan Seyegan, yang berlokasi di Kabupaten Sleman bagian barat. Batas wilayah kerja Puskesmas Seyegan adalah sebagai berikut: di utara bebatasan dengan Kecamatan Tempel dan Sleman, di timur dengan Kecamatan Melati, sebelah Selatan dengan Kecamatan Godean dan sebelah barat dengan Kecamatan Minggir. Penelitian ini dilaksanakan setelah memperoleh persetujuan dari komite etik fakultas kesehatan dengan nomor keputusan Skep/251/KEP/VI/2025.

2. Karakteristik Pasien

Penelitian pada Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman melibatkan 97 responden yang masuk kriteria inklusi. Responden tersebut adalah pasien yang telah menerima layanan farmasi di Puskesmas Seyegan. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil karakteristik pasien seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, penghasilan sebagai berikut:

Tabel 7. Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi (n=97)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Perempuan	64	65,98
	Laki laki	33	34,02
Usia (tahun)	18-25	24	24,74
	26-35	19	19,59
	36-45	26	26,80
	46-55	23	23,71
	56-64	5	5,15

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi (n=97)	Persentase (%)
Pekerjaan	Tidak/ Belum Bekerja	28	28,87
	Bekerja	69	71,13
Pendidikan	Tidak sekolah	0	0
	SD/ sederajat	5	5,15
	SMP/ sederajat	9	9,28
	SMA/ sederajat	61	62,89
	Diploma	8	8,25
	Sarjana/S1/S2/S3	14	14,43
Penghasilan	0 (belum berpenghasilan)	28	28,87
	≤1.000.000	7	7,22
	>1.000.000-3.000.000	55	56,70
	>3.000.000 - 5.000.000	7	7,22
	> 5.000.000	0	0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan karakteristik dari 97 responden diperoleh hasil bahwa jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 64 responden (65,98%), usia 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 26 responden (26,80%). Responden mayoritas bekerja sebanyak 69 responden (71,13%). Memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 61 responden (62,89%). Berpenghasilan Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 3.000.000,- sebanyak 55 responden (56,70%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman terdiri atas beberapa dimensi kualitas pelayanan kefarmasian yang meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Sebanyak 22 pernyataan terkait pelayanan kefarmasian terdapat empat opsi jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Berikut uraian hasil kepuasan responden pada masing-masing dimensi:

a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) sebagai berikut:

Tabel 8. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien			
		Sangat puas n(%)	Puas n(%)	Tidak puas n(%)	Sangat tidak puas n(%)
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan selama 15- 30 menit	39 (40,21)	43 (44,33)	15 (15,46)	0
2	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	43 (44,33)	36 (37,11)	18 (18,56)	0
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	43 (44,33)	42 (43,30)	12 (12,37)	0
4	Apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter	45 (46,39)	34 (35,05)	18 (18,56)	0
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien	45 (46,39)	31 (31,96)	21 (21,65)	0
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	45 (46,39)	34 (35,05)	18 (18,56)	0

Berdasarkan tabel 8 pada 6 pernyataan mendapat tanggapan sangat puas dan tidak puas dari responden. Mayoritas pada pernyataan nomor 4,5, dan 6 yakni 45 (46,39 %) responden merasa sangat puas, sedangkan tanggapan tidak puas mayoritas terdapat pada pernyataan nomor 5 yakni 21 (21,65%).

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebagai berikut:

Tabel 9. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien			
		Sangat puas n(%)	Puas n(%)	Tidak puas n(%)	Sangat tidak puas n(%)
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien	46 (47,42)	39 (40,21)	12 (12,37)	0
8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	33 (34,02)	46 (47,42)	18 (18,56)	0
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	41 (42,27)	32 (32,99)	24 (24,74)	0

Berdasarkan tabel 9 pada 3 pernyataan mendapat tanggapan sangat puas dan tidak puas dari responden. Mayoritas pada pernyataan nomor 7 yakni 46 (47,42 %) responden merasa sangat puas, sedangkan tanggapan tidak puas mayoritas terdapat pada pernyataan nomor 9 yakni 24 (24,74%).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

Tabel 10. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien			
		Sangat puas n(%)	Puas n(%)	Tidak puas n(%)	Sangat tidak puas n(%)
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	45 (46,39)	28 (28,87)	24 (24,74)	0
11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	48 (49,48)	29 (29,90)	20 (20,62)	0
12	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	45 (46,39)	34 (35,05)	18 (18,56)	0
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	35 (36,08)	38 (39,18)	24 (24,74)	0

Berdasarkan tabel 10 pada 4 pernyataan mendapat tanggapan sangat puas dan tidak puas dari responden. Mayoritas pada pernyataan nomor 11 yakni 48 (49,44 %) responden merasa sangat puas, sedangkan tanggapan tidak puas mayoritas terdapat pada pernyataan nomor 10 dan 13 yakni 24 (24,74%).

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi empati (*Empathy*) sebagai berikut:

Tabel 11. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien			
		Sangat puas n(%)	Puas n(%)	Tidak puas n(%)	Sangat tidak puas n(%)
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	45 (46,39)	31 (31,96)	21 (21,65)	0
15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	42 (43,30)	35 (36,08)	20 (20,62)	0
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	44 (45,36)	32 (32,99)	21 (21,65)	0
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan	37 (38,14)	36 (37,11)	24 (24,74)	0

Berdasarkan tabel 11 pada 4 pernyataan mendapat tanggapan sangat puas dan tidak puas dari responden. Mayoritas pada pernyataan nomor 14 yakni 45 (46,39 %) responden merasa sangat puas, sedangkan tanggapan tidak puas mayoritas terdapat pada pernyataan nomor 17 yakni 24 (24,74%).

e. Dimensi Bukti fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (*Tangible*) sebagai berikut:

Tabel 12. Persentase Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien			
		Sangat puas n(%)	Puas n(%)	Tidak puas n(%)	Sangat tidak puas n(%)
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	48 (49,48)	32 (32,99)	17 (17,53)	0
19	Ruangan tunggu Puskesmas bersih dan nyaman	43 (44,33)	30 (30,93)	24 (24,74)	0
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	41 (42,27)	35 (36,08)	21 (21,65)	0
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	46 (47,42)	28 (28,87)	23 (23,71)	0
22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi Puskesmas	35 (36,08)	39 (40,21)	23 (23,71)	0

Berdasarkan tabel 12 pada 5 pernyataan mendapat tanggapan sangat puas dan tidak puas dari responden. Mayoritas pada pernyataan nomor 18

yakni 48 (49,48 %) responden merasa sangat puas, sedangkan tanggapan tidak puas mayoritas terdapat pada pernyataan nomor 19 yakni 24 (24,74%).

f. Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi

Hasil analisis tingkat kepuasan responden pada setiap dimensi yang telah dihitung menggunakan rumus % skor dan selanjutnya rata-rata nilai kepuasan yang didapatkan akan dikategorikan menurut rentang yang telah ditetapkan. Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Persentase Tingkat Kepuasan Responden Pada Setiap Dimensi Pasien Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman

No	Dimensi	Rata-rata Nilai Kepuasan	Kategori
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	81,79%	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	80,67%	Sangat Puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	80,61%	Sangat Puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	80,28%	Sangat Puas
5	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	80,41%	Sangat Puas
Rata-rata keseluruhan dimensi		80,83%	Sangat puas

Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa dimensi kehandalan (*Reliability*) menjadi dimensi tingkat kepuasan dengan perolehan nilai tertinggi sebesar 81,79% dan masuk dalam kategori sangat puas. Sedangkan dimensi empati (*Empathy*) menjadi dimensi tingkat kepuasan dengan perolehan nilai terendah sebesar 80,28%. Berdasarkan data yang diperoleh, responden menunjukkan sikap sangat puas pada kelima dimensi yang diukur terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Seyegan Sleman.

4. Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seyegan Sleman

Analisis bivariat untuk melihat hubungan antara dua variabel, yaitu karakteristik pasien (variabel *independent*) dan tingkat kepuasan pasien (variabel *dependent*) di Puskesmas Seyegan. Analisis bivariat dilakukan menggunakan Uji *Rank Spearman* dengan SPSS Versi 25. Hasil uji hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuuasan pelayanan kefarmasian responden Puskesmas Seyegan Kabupaten Sleman sebagai berikut:

Tabel 14. Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan

Karakteristik Responden	Parameter	<i>p-value</i>	Interpretasi
Jenis kelamin	Perempuan Laki laki	0,585	Tidak Ada Hubungan
Usia (Tahun)	18-25	0,945	Tidak Ada Hubungan
	26-35		
	36-45		
	46-55		
	56-64		
Pekerjaan	Tidak/Belum Bekerja Bekerja	0,461	Tidak Ada Hubungan
Pendidikan	Tidak sekolah SD	0,284	Tidak Ada Hubungan
	SMP/ sederajat		
	SMA/ sederajat Diploma		
	Sarjana/S1/S2/S3		
Penghasilan	0 (belum berpenghasilan)	0,702	Tidak Ada Hubungan
	≤1.000.000		
	>1.000.000-3.000.000		
	>3.000.000 - 5.000.000		
	> 5.000.000		

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan analisis hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan. Karakteristik responden pada jenis kelamin menunjukkan *p-value* $0,585 > 0,05$, pada karakteristik usia *p-value* $0,945 > 0,05$, pada karakteristik pekerjaan *p-value* $0,461 > 0,05$, pada karakteristik pendidikan *p-value* $0,271 > 0,05$, pada karakteristik jenis kelamin *p-value* $0,702 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan *p-value* pada seluruh karakteristik lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) dinyatakan diterima, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, pendidikan, dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden penelitian. Hasil tersebut menunjukkan mayoritas responden dengan berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 responden (65,98%) dan laki-laki sebanyak 33 responden (34,02%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman dengan persentase perempuan yang lebih tinggi, yaitu perempuan sebanyak 109 responden (77,9%) dibandingkan dengan persentase laki-laki yang hanya 31 responden (22,1%). Sejalan dengan penelitian Arista (2022) di Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran yang menunjukkan hasil perempuan mendominasi sebanyak 70 responden (72,9%) dan laki-laki sebanyak 30 responden (27,1%). Pasien perempuan mempunyai keinginan dan minat untuk menjalani pemeriksaan kesehatan secara berkala sedangkan laki-laki memiliki kecenderungan lebih memilih untuk memeriksa kesehatannya jika kondisi atau cedera yang dialami telah mencapai tingkat keparahan tertentu (Pratama, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan jika secara psikologis, perempuan memiliki kecenderungan untuk lebih cermat dan perhatian terhadap kondisi kesehatannya dibandingkan laki-laki. Hal ini didukung oleh peran sentral yang dijalankan oleh perempuan dalam keluarga, terutama dalam hal menjaga dan memantau kesehatan seluruh anggota keluarga (Juwita, 2019).

Berdasarkan data karakteristik dari 97 responden mayoritas berusia di dominasi oleh usia 36 sampai dengan 45 tahun sebanyak 26 responden (26,80%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang mayoritas responden dengan usia 26 sampai dengan 44 tahun sebanyak 52 responden (37,1%). Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan beberapa penelitian lain menunjukkan mayoritas responden dengan usia antara 36 sampai dengan 45 tahun. Pertambahan usia merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kesehatan individu. Seiring bertambahnya umur, fungsi berbagai organ tubuh cenderung mengalami

penurunan, yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan. Oleh karena itu, individu dengan usia yang lebih lanjut cenderung lebih sering memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan dibanding dengan kelompok usia lebih muda (Heryanadi, 2021). Individu yang berada pada usia produktif umumnya memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya menjaga kesehatan, mengingat kondisi fisik yang optimal sangat dibutuhkan untuk mendukung produktivitas kerja. Usia adalah faktor yang mempengaruhi perilaku dalam mengakses layanan kesehatan, baik yang bersifat preventif maupun kuratif. Namun demikian, tidak semua individu usia produktif menerapkan gaya hidup sehat. Kesibukan aktivitas harian sering kali menjadi kendala dalam menjaga pola makan yang seimbang dan rutinitas kesehatan lainnya. Kondisi ini berisiko menimbulkan berbagai penyakit yang dapat mengganggu kesejahteraan dan kinerja individu (Evi, 2022).

Berdasarkan data karakteristik dari 97 pasien mayoritas oleh pekerjaan status bekerja sebanyak 69 responden (71,13%) dan yang tidak atau belum bekerja sebanyak 28 responden (28,87%). Temuan ini sama dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang mayoritas pasien bekerja yaitu sebanyak 77 responden (95,7%). Sejalan dengan penelitian Arini (2023) di Puskesmas II Denpasar Selatan yang menunjukkan hasil pekerjaan yang mendominasi responden yang bekerja sebanyak 65 responden (75,8%). Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan beberapa penelitian lain menunjukkan mayoritas responden bekerja. Pasien yang memiliki pekerjaan cenderung memiliki pola pikir yang lebih positif terhadap pengobatan dan pemulihan. Bekerja memberikan rasa tujuan, meningkatkan harga diri, dan mengurangi stres, yang semuanya berkontribusi pada kemauan pasien untuk mengikuti rencana perawatan dan mencapai hasil yang lebih baik (Yunalia, 2025).

Berdasarkan data karakteristik dari 97 responden mayoritas pendidikan SMA sebanyak 61 responden (62,89%). Temuan ini sama dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang mayoritas pasien dengan pendidikan SMA sebanyak 69 responden (49,3%). Sejalan dengan penelitian

Arini (2023) di Puskesmas II Denpasar Selatan yang menunjukkan pendidikan mayoritas SMA sebanyak 33 responden (49,5%). Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan beberapa penelitian lain menunjukkan mayoritas responden memiliki pendidikan SMA. Pendidikan dapat meningkatkan kemampuan pasien untuk memahami informasi kesehatan, membuat keputusan yang lebih tepat, dan berpartisipasi lebih aktif dalam proses perawatan seseorang. Pasien terdidik cenderung lebih mampu memahami informasi medis yang kompleks, seperti penjelasan tentang penyakit, pengobatan, dan efek samping (Rahman, 2022).

Berdasarkan data karakteristik dari 97 pasien mayoritas dengan penghasilan yang didominasi penghasilan Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 3.000.000,- sebanyak 55 (56,70%) responden. Temuan ini sama dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang mayoritas penghasilan dengan rentang Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 3.000.000,- sebanyak 36 responden (25,7%). Pendapatan merupakan hasil yang diterima oleh individu atau kelompok masyarakat sebagai imbalan atas pekerjaan atau usaha yang dilakukan (Musalifah, 2020). Pasien yang memiliki penghasilan cenderung memiliki akses lebih baik ke perawatan medis, yang bisa berdampak positif pada pemikiran mereka tentang pengobatan. Namun, faktor lain seperti kondisi kesehatan mental, dukungan sosial, dan kepribadian juga memainkan peran penting dalam cara seseorang berpikir tentang pengobatan (Suwendro, 2024).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

a. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) dari 97 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (81,79%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Temuan penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang menunjukkan hasil kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 83,15% dengan kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Pratama (2023)

di Instalasi Farmasi Puskesmas di Kabupaten Merangin yang menunjukkan hasil kehandalan (*reliability*) sebesar 83% dengan kategori sangat puas. Dimensi kehandalan (*reliability*) tercermin dari kualitas pelayanan tenaga kefarmasian, yang dapat diidentifikasi melalui tingkat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Di samping itu, kompetensi petugas dalam menjalankan tugas sesuai bidang keahliannya serta kemampuannya dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi menjadi indikator penting dalam menilai aspek ini. Keakuratan dan ketepatan pelayanan yang diberikan juga berperan besar dalam membentuk tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian. Kehandalan dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan fasilitas atau tenaga medis dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya serta akurat, sesuai dengan aturan yang berlaku. Tenaga kesehatan dianggap memiliki tingkat kehandalan tinggi apabila mampu menyampaikan layanan secara tepat sasaran, memberikan penyampaian informasi yang efektif dan mudah dipahami, serta menunjukkan kepedulian terhadap keadaan kesehatan dan jaminan keselamatan pasien secara menyeluruh (Simanjuntak, 2019).

Hasil penelitian pada responden di Puskesmas Seyegan pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 45 responden (46,39%) pada pernyataan apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter dan apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter. Akan tetapi, terdapat beberapa responden merasa tidak puas yakni sebanyak 21 responden (21,65%) untuk pernyataan apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien. Menurut pasien pengetahuan yang dimiliki apoteker masih kurang, karena saat pasien bertanya apoteker tidak langsung menjawab dan menanyakan kepada petugas lainnya. Pengetahuan apoteker yang baik sangat penting karena berperan vital dalam upaya kesehatan masyarakat. Pengetahuan ini memungkinkan apoteker dan profesional farmasi lainnya untuk memberikan pelayanan yang aman dan efektif terkait obat-obatan, mulai dari penyediaan, peracikan, hingga edukasi penggunaan. Apoteker memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan obat yang diberikan berdasarkan resep dokter dilakukan dengan mengutamakan kepentingan serta

keselamatan pasien untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Komalawati, 2020).

b. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dari 97 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (80,67%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Temuan ini sama dengan penelitian yang dilakukan Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang menunjukkan hasil kepuasan pasien dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 82,56% dengan kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Pratama (2023) di Instalasi Farmasi Puskesmas di Kabupaten Merangin yang menunjukkan hasil ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 86% dengan kategori sangat puas. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) mencerminkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam merespons secara cepat dan tepat terhadap keluhan maupun kebutuhan pasien. Aspek ini mencakup kesiapan, kemauan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan sopan, efisien, dan informatif. Penilaian terhadap daya tanggap dilakukan dengan melihat bagaimana petugas menanggapi permasalahan yang dihadapi pasien, termasuk dalam hal penyampaian informasi obat secara jelas dan mudah dipahami (Irmawati, 2019).

Hasil penelitian pada responden di Puskesmas Seyegan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 46 responden (47,42%) pada pernyataan apoteker tanggap saat melayani pasien. Akan tetapi, terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas sebanyak 24 responden (24,74%) untuk pernyataan apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien. Responden merasa bahwa apoteker kurang cepat melayani pasien. Berdasarkan analisis peneliti hal ini diakibatkan karena banyaknya antrian pasien yang ada di Puskesmas Seyegan, serta tenaga kefarmasian yang bertugas hanya 2 orang sehingga terdapat keterlambatan petugas kefarmasian untuk untuk melayani obat yang cepat dan informed. Ketanggapan (*responsiveness*) tercermin dari kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam merespons

secara cepat dan tepat terhadap keluhan pasien, khususnya yang berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Mahendro, 2022).

c. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) dari 97 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (80,61%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Temuan ini sama dengan penelitian yang dilakukan Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang menunjukkan hasil kepuasan pasien dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 84,20% dengan kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Arista (2022) di Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran yang menunjukkan hasil jaminan (*assurance*) sebesar 82,67% dengan kategori sangat puas. Jaminan (*assurance*) tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun rasa percaya pasien terhadap layanan yang akan diterima.

Hasil penelitian pada responden di Puskesmas Seyegan pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 48 responden (49,48%) pada pernyataan apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Akan tetapi, terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas sebanyak 24 responden (24,74%) untuk pernyataan apoteker membuat responden merasa aman dan nyaman serta memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya. Responden merasa tidak puas karena menganggap bahwa banyaknya antrian dapat menimbulkan kekeliruan pada pemberian obat. Sedangkan pada pernyataan apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya pasien merasa tidak puas karena obat yang didapatkan dengan kemasan yang kurang baik, seperti tulisan kurang jelas, sehingga pasien harus bertanya tulisan yang jelas agar tidak salah dalam meminum obat. Dimensi *assurance* (jaminan) berkaitan dengan kesopanan, sikap, dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas, yang berperan dalam membentuk kepercayaan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Penilaian terhadap dimensi ini mencakup ketelitian dan ketepatan petugas dalam memastikan kualitas obat, kerapian serta kelengkapan kemasan, kesesuaian dengan resep

dokter, dan pencegahan kesalahan pemberian obat antar pasien (Yudanisa, 2019).

d. Dimensi Empati (*empathy*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi empati (*empathy*) dari 97 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (80,28%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Temuan ini sama dengan penelitian yang dilakukan Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang menunjukkan hasil kepuasan pasien dimensi empati (*empathy*) sebesar 84,90% dengan kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Pratama (2023) di Instalasi Farmasi Puskesmas di Kabupaten Merangin yang menunjukkan hasil empati (*empathy*) sebesar 86% dengan kategori sangat puas.

Hasil penelitian pada responden di Puskesmas Seyegan pada dimensi empati (*empathy*) diperoleh persentase tertinggi sebesar 45 responden (46,39%) pada pernyataan apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial dan apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan. Akan tetapi, terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas yakni sebanyak 24 responden (24,74%) untuk pernyataan apoteker bersikap ramah dan sopan. Pasien merasa bahwa tenaga kefarmasian di Puskesmas Seyegan masih belum bersikap ramah dan sopan. Berdasarkan analisis peneliti hal ini diakibatkan karena petugas melayani banyak pasien yang datang sehingga kurang memperhatikan interaksi dengan pasien. Dimensi *empathy* (empati) dalam pelayanan kefarmasian mencerminkan kemampuan petugas dalam menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan pasien secara menyeluruh. Hal ini tampak dari sikap ramah dan sabar petugas dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarganya, menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami, serta tidak membedakan latar belakang sosial pasien. Kemampuan menjalin hubungan baik dan komunikasi yang efektif menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (Heryanadi, 2021).

e. Dimensi Bukti fisik (*tangible*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (*tangible*) dari 97 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (80,41%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Temuan penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) di Puskesmas Mlati II Sleman yang menunjukkan hasil kepuasan pasien dimensi fisik (*tangible*) sebesar 82,24% dengan kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Arista (2022) di Puskesmas Bernung Gedong Tataan Pesawaran yang menunjukkan hasil bukti fisik (*tangible*) sebesar 88,22% dengan kategori sangat puas.

Hasil penelitian pada responden di Puskesmas Seyegan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) tertinggi sebesar 48 responden (49,48%) pada pernyataan apoteker berpenampilan bersih dan rapi. Akan tetapi, terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas sebanyak 24 responden (24,74%) untuk pernyataan ruangan tunggu puskesmas bersih dan nyaman. Berdasarkan analisis peneliti hal ini diakibatkan karena banyaknya pasien sehingga terdapat sampah berserakan yang belum dibersihkan oleh pihak Puskesmas Seyegan, sehingga responden merasa kurang nyaman. Bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan dapat tercermin melalui kemampuan tenaga kesehatan serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur di puskesmas yang mendukung proses pemberian layanan. Meskipun Puskesmas Seyegan telah memiliki petugas kebersihan, tetapi kurang dalam hal kebersihan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi dalam hal kebersihan agar pasien nyaman saat menunggu obat. Dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan kefarmasian menggambarkan bentuk nyata dari fasilitas dan layanan yang diterima langsung oleh pasien. Aspek ini mencakup kemampuan profesional tenaga kesehatan, serta ketersediaan fasilitas yang tersedia di Puskesmas sebagai pendukung kelancaran pelayanan. Penilaian pasien terhadap dimensi ini pada umumnya didasarkan dari kenyamanan ruang pelayanan, seperti kebersihan ruangan, suhu yang sejuk dan tidak panas, serta tersedianya fasilitas penunjang yang memadai. Keberadaan unsur-unsur tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi dan tingkat kepuasan pasien

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ruang pelayanan kefarmasian yang nyaman dan bersih merupakan standar minimal yang harus dipenuhi, mengingat tingginya harapan pasien terhadap desain interior dan eksterior yang menarik (Simanjuntak, 2019).

3. Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan hasil hubungan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan untuk karakteristik jenis kelamin mendapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,585 > 0,05$ yang bermakna tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II bahwa jenis kelamin didapatkan *p-value* $(0,404) > (0,05)$, yang menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian. Sejalan juga dengan penelitian Romadloni (2022) di Surabaya bahwa jenis kelamin didapatkan *p-value* $(0,436) > (0,05)$, yang hasilnya menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan yang diperoleh Suwendro (2024) di Puskesmas Pantoloan yang menunjukkan dalam penelitiannya mendapatkan *p-value* sebesar $0,013 < 0,05$ atau terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Berbeda juga dengan penelitian Rismaniar (2022) di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu yang menunjukkan dalam penelitiannya mendapatkan *p-value* sebesar $0,005 < 0,05$ atau terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Persepsi serta respons terhadap kondisi kesehatan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jenis kelamin, ras, tingkat pendidikan, status ekonomi, dan latar belakang budaya. Oleh karena itu, baik laki-laki maupun perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang relatif serupa dalam menerima pelayanan kesehatan (Hidayati, 2015).

Berdasarkan analisis statistik pada karakteristik usia terhadap tingkat kepuasan mendapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,945 > 0,05$ yang artinya

tidak terdapat hubungan antara usia responden dengan tingkat kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Andana (2023) di Puskesmas Mlati II bahwa usia dengan $p\text{-value}$ $(0.78) > (0,05)$, yang menyatakan tidak adanya hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien. Sejalan juga dengan penelitian Romadloni (2022) di Surabaya bahwa usia didapatkan $p\text{-value}$ $(0.723) > (0,05)$, yang hasilnya menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara usia dengan tingkat kepuasan pasien. Akan tetapi terdapat perbedaan hasil dengan penelitian yang dilakukan Arifin *et al.*, (2019) di Puskesmas Muara Laung dengan hasil $p\text{-value}$ $0,030 < 0,05$ yang bermakna terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelompok usia dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dimungkinkan karena pada dasarnya seluruh pasien, baik yang berusia muda maupun lanjut, memiliki kebutuhan yang sama untuk mendapatkan perhatian, empati, serta kesempatan agar keluhan mereka didengarkan oleh tenaga kesehatan, terutama dokter dan perawat. Kebutuhan dasar manusia menunjukkan bahwa setiap individu memiliki keinginan untuk memiliki dan dimiliki, memperoleh cinta serta kasih sayang, dan dihargai. Oleh karena itu, baik kelompok usia muda maupun lanjut usia sama-sama mengharapkan adanya hubungan interpersonal yang harmonis dan bermakna. (Hidayati, 2015).

Berdasarkan analisis statistik pada karakteristik pendidikan terhadap tingkat kepuasan mendapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,271 > 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan berupa tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Kesimpulan ini sama dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II yang mendapatkan hasil $p\text{-value}$ $(0.722) > (0,05)$ atau tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Efriani (2022) di Puskesmas Mertoyudan yang mendapatkan hasil $0,077 p\text{-value} > 0,05$ atau tidak adanya hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Azilika (2015) di Manado, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh $p\text{-value}$ sebesar $0,750$

$> 0,05$. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Arifin *et al.*, (2019) di Puskesmas Muara Laung mendapatkan hasil analisis *p-value* $0,0001 < 0,05$ yang memiliki kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien. Berbeda juga dengan penelitian Listiani (2017) di Puskesmas Baki yang mendapatkan hasil $0,008 p\text{-value} < 0,05$ atau terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Hidayati (2015) menjelaskan tingkat kepuasan setiap individu dapat berbeda-beda, namun dalam kelompok tertentu, ekspresi kepuasan cenderung serupa karena dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan latar belakang masyarakat. Dimensi kepuasan pasien sangat beragam, sehingga tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan, tetapi juga oleh berbagai faktor lainnya. Meskipun demikian, pendidikan tetap menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi persepsi seseorang dalam menilai suatu pelayanan, karena tingkat pendidikan mencerminkan tingkat pemahaman dan kecerdasan individu dalam merespons suatu pengalaman. Latar belakang pendidikan seseorang berperan dalam membentuk tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku terhadap suatu hal, termasuk dalam menilai kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian (Dianita, 2017).

Berdasarkan hasil analisis statistik pada karakteristik pekerjaan terhadap tingkat kepuasan mendapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,461 > 0,05$ dapat ditarik kesimpulan jika tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Hal ini sesuai dengan temuan oleh Andana (2023) di Puskesmas Mlati II mendapatkan hasil *p-value* $(0,917) > (0,05)$ bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Efriani (2022) di Puskesmas Mertoyudan yang mendapatkan hasil *p-value* $(0,0645) > (0,05)$ atau tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Tetapi terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Suwendro (2024) di Puskesmas Pantoloan yang mendapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ atau adanya hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2018) di Puskesmas Kota Banjarmasin yang mendapatkan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ atau adanya

hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Jenis pekerjaan yang dimiliki individu dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan, terutama dalam hal pelayanan kefarmasian. Individu dengan pekerjaan yang menghasilkan pendapatan memadai cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi penghasilan seseorang, maka semakin besar pula tuntutan terhadap kualitas layanan agar sesuai dengan harapan. Harapan tersebut umumnya berkaitan dengan kelengkapan serta mutu fasilitas dan sarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan. (Fadhilah, 2020).

Berdasarkan hasil uji statistika untuk hubungan penghasilan dengan tingkat kepuasan mendapatkan nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,702 > 0,05$ yang dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) di Puskesmas Mlati II yang mendapatkan nilai sebesar $0,836 > 0,05$ yang dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan dan Suwendro (2024) di Puskesmas Pantoloan yang menyatakan jika tidak terdapat hubungan signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian Listiani (2017) di Puskesmas Baki yang mendapatkan hasil *p-value* $0,000 < 0,05$ atau terdapat adanya hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian juga berbeda dengan penelitian Oktania (2019) di Puskesmas Anuntaloko, dengan hasil ada hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien dengan hasil *p-value* $0,002 < 0,05$. Hasil Analisa menunjukkan jika tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat penghasilan dengan kepuasan pasien. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh kemampuan pihak manajemen dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, sehingga baik pasien dengan penghasilan rendah maupun tinggi tetap merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pendapat lain menjelaskan bahwa pendapatan

memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan farmasi, terutama dalam hal kemampuan pasien untuk mengakses dan menerima pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Tingkat pendapatan dapat mempengaruhi pilihan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan, jenis pelayanan, dan kepatuhan terhadap pengobatan (Suwendro, 2024).

4. Keterbatasan

Penelitian ini tidak dilakukan wawancara mendalam terhadap responden dan petugas kefarmasian sehingga hasil yang didapatkan kurang menjelaskan kondisi sebenarnya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA