

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Tempat Penelitian

Puskesmas Gamping 2 merupakan pusat layanan kesehatan masyarakat yang terletak di Jl. Titibumi Barat, Patran, Banyuraden, Kecamatan Gamping, Sleman, Yogyakarta. Puskesmas Gamping 2 menyediakan layanan dari Senin hingga Sabtu, mulai pukul 07.30 hingga 12.00 WIB, kecuali pada hari Jumat yang buka dari pukul 07.30 hingga 11.00 WIB. Wilayah kerja Puskesmas Gamping 2 mencakup tiga desa yaitu Banyuraden, Nogotirto, dan Trihanggo. Batas wilayah kerja Puskesmas Gamping 2 adalah sebagai berikut, di utara berbatasan dengan Kecamatan Mlati Sleman di barat dengan Kecamatan Godean dan di timur serta selatan dengan Kecamatan Kasihan. Penelitian ini dilaksanakan setelah memperoleh persetujuan dari komite etik fakultas kesehatan dengan nomor keputusan SKep/401/KEP/VII/2024.

#### 2. Hasil Uji *Expert Judgement*

Uji validitas dengan teknik *expert judgement* dilakukan dengan meminta pendapat tiga orang ahli yaitu dosen dari Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah menyelesaikan program magister farmasi yaitu, apt. Siwi Padmasari, M.Sc, apt. Yuni Andriani, M.Pharm.Sci dan apt. Sugiyono, M.Sc. Pengujian dilakukan terhadap dua instrument penelitian yaitu karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Beberapa pernyataan dilakukan modifikasi bahasa yang bertujuan agar lebih mudah untuk dipahami oleh pasien saat melakukan pengisian kuesioner sehingga menjadi pernyataan yang valid. Hasil dari kuesioner yang sudah dilakukan pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6. Kuesioner karakteristik pasien**

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
1	Nama	Nama
	Jenis kelamin	Jenis kelamin
2	a. Laki-laki	a. Laki-laki
	b. Perempuan	b. Perempuan

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
3	Usia	Usia
	a. 17-25	a. 17-25
	b. 26-35	b. 26-35
	c. 36-45	c. 36-45
	d. 46-55	d. 46-55
4	Pekerjaan	Pekerjaan
	a. Bekerja b. Tidak bekerja	a. Bekerja b. Tidak bekerja
5	Pendidikan	Pendidikan
	a. SD	a. SD
	b. SMP	b. SMP
	c. SMA/SMK d. Sarjana/Diploma	c. SMA/SMK d. Sarjana/Diploma

**Tabel 7. Kuesioner tingkat kepuasan pasien**

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
<b>Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>		
1	Tenaga kefarmasian berpenampilan bersih dan rapi	Apoteker berseragam rapi dan berpenampilan bersih.
2	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman.
3	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	Tempat pengambilan obat yang bersih dan nyaman.
4	Tenaga kefarmasian menggunakan tanda pengenal yang jelas	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas.
<b>Dimensi jaminan (<i>assurance</i>)</b>		
1	Tenaga kefarmasian memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien	Apoteker memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.
2	Tenaga kefarmasian memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3	Obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian disertai dengan label yang mudah dimengerti	Obat yang diserahkan oleh Apoteker disertai dengan label yang mudah dimengerti.
4	Tenaga kefarmasian memberikan obat dengan kemasan yang baik dan terjamin kualitasnya	Apoteker memberikan obat dengan kemasan yang baik dan terjamin kualitasnya.
<b>Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)</b>		
1	Tenaga kefarmasian memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan, yaitu selama 15-30 menit	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan, yaitu selama 15-30 menit untuk resep non racikan ≤60 menit untuk resep racikan
2	Tenaga kefarmasian memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, aturan pakai dan cara penyimpanan	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, cara penggunaan, aturan pakai dan cara penyimpanan.

No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner sesudah validasi
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti.
4	Prosedur farmasi tidak berbelit-belit	Apoteker memberikan edukasi untuk mendukung pengobatan pasien.
<b>Dimensi kepedulian (<i>empathy</i>)</b>		
1	Tenaga kefarmasian memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial.
2	Tenaga kefarmasian memahami kebutuhan obat untuk pasien	Apoteker mendengarkan keluhan pasien dengan seksama
3	Tenaga kefarmasian mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	Apoteker mudah diajak berkomunikasi
4	Tenaga kefarmasian bersikap ramah dan sopan	Apoteker bersikap ramah dan sopan.
<b>Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>		
1	Tenaga kefarmasian tanggap saat melayani pasien	Apoteker cekatan saat melayani pasien.
2	Tenaga kefarmasian mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien.
3	Tenaga kefarmasian mampu memberikan pelayanan dengan cepat	Apoteker mampu memberikan pelayanan dengan cepat.
4	Tenaga kefarmasian mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	-

### 3. Karakteristik pasien

Penelitian di Puskesmas Gamping 2 melibatkan 100 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Responden tersebut adalah pasien yang telah menerima layanan farmasi di Puskesmas Gamping 2. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, peneliti mengumpulkan data tentang karakteristik pasien, seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan dan diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 8. Persentase karakteristik pasien**

Karakteristik	Parameter	Jumlah pasien (N=100)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	26	26
	Perempuan	74	74
Umur	17-25	31	31
	26-35	21	21
	36-45	19	19

Karakteristik	Parameter	Jumlah pasien (N=100)	Persentase (%)
	46-55	16	16
	56-65	13	13
Pekerjaan	Bekerja	50	50
	Tidak Bekerja	50	50
Pendidikan	SD	9	9
	SMP	12	12
	SMA/SMK	45	45
	Sarjana/Diploma	34	34

Berdasarkan data karakteristik dengan sampel sebanyak 100 pasien, diperoleh hasil bahwa pasien lebih banyak berjenis kelamin perempuan (74,00%) dan mayoritas berumur 17-25 tahun (31,00%). Jumlah orang yang bekerja dan tidak bekerja sama banyaknya (50,00%). Pendidikan terakhir mayoritas pasien yaitu pendidikan menengah (SMA/SMK) (45,00%).

#### 4. Tingkat kepuasan pasien

##### a. Dimensi bukti fisik (*tangible*)

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

**Tabel 9. Persentase tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (*tangible*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker berseragam rapi dan berpenampilan bersih.	27 (27,0)	72 (72,0)	1 (1,0)	0
2	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman.	25 (25,0)	73 (73,0)	2 (2,0)	0
3	Tempat pengambilan obat yang bersih dan nyaman.	25 (25,0)	74 (74,0)	1 (1,0)	0
4	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas.	22 (22,0)	72 (72,0)	6 (6,0)	0

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar (74,0%) pasien merasa puas pada pernyataan terkait “tempat pengambilan obat”, Persentase tidak puas tertinggi (6,0%) pada pernyataan terkait

“penggunaan tanda pengenal”.

b. Dimensi jaminan (*assurance*)

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

**Tabel 10. Persentase tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.	22 (22,0)	77 (77,0)	1 (1,0)	0
2	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.	25 (25,0)	74 (74,0)	1 (1,0)	0
3	Obat yang diserahkan oleh Apoteker disertai dengan label yang mudah dimengerti.	28 (28,0)	72 (72,0)	0	0
4	Apoteker memberikan obat dengan kemasan yang baik dan terjamin kualitasnya.	26 (26,0)	74 (74,0)	0	0

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar (77,0%) pasien merasa puas pada pernyataan terkait “memberikan rasa aman dan nyaman”. Persentase tidak puas tertinggi (1,0%) pada pernyataan terkait “memberikan rasa aman dan nyaman” dan “pemberian informasi obat yang akurat”.

c. Dimensi kehandalan (*reliability*)

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

**Tabel 11. Persentase tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan, yaitu selama 15-30 menit untuk resep non racikan ≤60 menit untuk resep racikan	18 (18,0)	72 (72,0)	10 (10,0)	0

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
2	Apoteker memberikan informasi tentang obat secara lengkap meliputi dosis, cara penggunaan, aturan pakai dan cara penyimpanan.	26 (26,0)	72 (72,0)	2 (2,0)	0
3	Apoteker memberikan informasi obat dengan bahasa yang mudah dimengerti.	25 (25,0)	74 (74,0)	1 (1,0)	0
4	Apoteker memberikan edukasi untuk mendukung pengobatan pasien.	21 (21,0)	70 (70,0)	9 (9,0)	0

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar (74,0%) pasien merasa puas pada pernyataan terkait “pemberian informasi obat yang mudah dimengerti”. Persentase tidak puas tertinggi (10,0%) pada pernyataan terkait “waktu pelayanan obat”.

d. Dimensi kepedulian (*empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan dimensi kepedulian (*empathy*) sebagai berikut:

**Tabel 12. Persentase tingkat kepuasan dimensi kepedulian (*empathy*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial.	25 (25,0)	74 (74,0)	1 (1,0)	0
2	Apoteker mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	24 (24,0)	71 (71,0)	5 (5,0)	0
3	Apoteker mudah diajak berkomunikasi	23 (23,0)	73 (73,0)	4 (4,0)	0
4	Apoteker bersikap ramah dan sopan.	23 (23,0)	75 (75,0)	2 (2,0)	0

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar (75,0%) pasien merasa puas pada pernyataan terkait “sikap ramah dan sopan”, Persentase tidak puas tertinggi (5,0%) pada pernyataan “mendengarkan keluhan pasien”.

e. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

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

**Tabel 13. Persentase tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien n=100 (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Apoteker cekatan saat melayani pasien.	21 (21,0)	77 (77,0)	2 (2,0)	0
2	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien.	18 (18,0)	77 (77,0)	5 (5,0)	0
3	Apoteker mampu memberikan pelayanan dengan cepat.	26 (26,0)	65 (65,0)	9 (9,0)	0

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar (77,0%) pasien merasa puas pada pernyataan terkait “cekatan saat melayani” dan “mampu menyelesaikan masalah”. Persentase tidak puas tertinggi (9,0%) pada pernyataan terkait “pelayanan dengan cepat”.

f. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi

Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi dihitung menggunakan rumus persentase skor, dan selanjutnya nilai rata-rata kepuasan dikelompokkan berdasarkan rentang yang telah ditetapkan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14. Persentase tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi**

No	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan	Kategori
1	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	80,56%	Sangat Puas
2	Jaminan ( <i>assurance</i> )	81,20%	Sangat Puas
3	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	79,25%	Sangat Puas
4	Kepedulian ( <i>empathy</i> )	80,20%	Sangat Puas
5	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	79,10%	Sangat Puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tertinggi sebesar 80,56% pada dimensi bukti fisik (*tangible*) termasuk kategori sangat puas. Persentase terendah 79,10% pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) termasuk kategori sangat puas.

## 5. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2.

Analisis bivariat untuk melihat hubungan antara dua variabel, yaitu karakteristik pasien (variabel *independent*) dan tingkat kepuasan pasien (variabel *dependent*) di Puskesmas Gamping 2. Analisis bivariat dilakukan menggunakan Uji *Kruskal Wallis* dalam *Crosstabs* dengan SPSS Versi 25. Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 15. Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien**

Karakteristik	Parameter	Asymp. Sig	Interpretasi
Jenis kelamin	Laki-laki	0,444	Tidak ada hubungan
	Perempuan		
Umur	17-25	0,023	Ada hubungan
	26-35		
	36-45		
	46-55		
	56-65		
Pekerjaan	Bekerja	0,312	Tidak ada hubungan
	Tidak bekerja		
Pendidikan	SD	0,117	Tidak ada hubungan
	SMP		
	SMA/SMK		
	Sarjana/Diploma		

Karakteristik pasien pada jenis kelamin hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* 0,444 > 0,05 sehingga H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Karakteristik pasien pada umur hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* 0,023 < 0,05 sehingga H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima. Mengindikasikan adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan. Karakteristik pasien pada pekerjaan hasil yang yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* 0,312 > 0,05 sehingga H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Karakteristik pasien pada pendidikan hasil yang yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* 0,117 > 0,05 sehingga H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien berupa jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dikumpulkan dari 100 pasien menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada sampel penelitian. Dari 100 pasien menunjukkan mayoritas pasien dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 74 pasien (74%) sedangkan laki-laki 26 pasien (26%). Temuan penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) dengan persentase perempuan yang lebih tinggi, yaitu 77,9% dibandingkan dengan persentase laki-laki yang hanya 22,1%. Penelitian Ibrahim & Kassaming (2023) juga menunjukkan bahwa persentase perempuan paling tinggi, yaitu 80,0% dibandingkan dengan laki-laki yang hanya 20,0%. Perempuan cenderung lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki karena mereka lebih peduli terhadap kondisi kesehatan saat sakit (Ramli, 2022). Perempuan lebih memperhatikan kesehatan, tidak hanya untuk diri mereka sendiri, tetapi juga untuk anak-anak dan keluarga mereka (Kurniawati, 2019). Perempuan lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan primer daripada pria. Hal ini disebabkan karena perempuan memiliki waktu luang yang lebih banyak untuk mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Stiyawan & Ainy, 2023).

Berdasarkan data karakteristik dari 100 pasien mayoritas berumur 17-25 tahun sebanyak 31 pasien (31%), sedangkan umur 26-35 tahun sebanyak 21 pasien (21%), umur 36-45 tahun sebanyak 19 pasien (19%), umur 46-55 tahun sebanyak 16 pasien (16%) dan umur 56-65 tahun sebanyak 13 pasien (13%). Penelitian ini memiliki hasil yang sejalan dengan penelitian Amalia & Yusuf (2022) pada kelompok usia 18-25 tahun yaitu sebanyak 55 orang (50%). Penelitian ini juga sejalan dengan Sabil *et al.*, (2022) dari 52 pasien (100%) yang tertinggi berada di kelompok usia 18-25 tahun dengan jumlah 15 pasien (28,8%). Umur produktif adalah fase dalam perkembangan kehidupan di mana manusia berada pada puncak aktivitas yang cenderung lebih aktif. Kepadatan aktivitas ini dapat menyebabkan seseorang mengalami masalah kesehatan (Marlita *et al.*, 2022). Data lain menunjukkan bahwa sebagian besar orang

dalam usia produktif lebih memilih fasilitas kesehatan, dengan 81 pasien (94,2%), dibandingkan dengan pengobatan tradisional (Fitriani *et al.*, 2021).

Berdasarkan data karakteristik dari 100 pasien baik yang bekerja maupun yang tidak bekerja sama banyak (50%). Pada penelitian Sesrianty *et al.*, (2019) didapatkan hasil sebagian besar tidak bekerja/IRT. Berbanding terbalik dengan penelitian (A. K. Putri *et al.*, 2023) mayoritas merupakan pegawai swasta yaitu sebanyak 30 responden 30%. Terdapat kecenderungan bahwa orang yang bekerja lebih proaktif dalam mencari layanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Hal ini disebabkan oleh tingkat pengetahuan mereka yang lebih tinggi dan kemandirian ekonomi yang lebih baik, sehingga mereka mencari layanan kesehatan yang lebih komprehensif. Sebaliknya, masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan tetap, seperti ibu rumah tangga, cenderung memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan yang tersedia (Tunnizha *et al.*, 2023).

Berdasarkan data karakteristik dari 100 pasien menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan pasien dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 45 pasien (45%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian Andana (2023) yang memiliki latar belakang pendidikan tamat SMA/SMK sebanyak 48,45%. Pada penelitian Mardiana (2022) mayoritas 58,5% berpendidikan SMA/SMK. Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan kesehatan (Arifin *et al.*, 2019). Individu dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik dibandingkan dengan individu berpendidikan rendah, walaupun di era teknologi informasi saat ini pengetahuan tidak hanya didapatkan dari pendidikan formal (Stiyawan & Ainy, 2023).

## **2. Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (*tangible*) dari 100 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai sebesar (80,56%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ivana *et al.*,(2020) yang menyatakan 71,1% pasien puas pada dimensi *tangible* dan penelitian

Andana (2023) yang mendapatkan hasil 82,24% mayoritas pasien merasa sangat puas pada dimensi *tangible*. Pada tabel 14, pernyataan terkait “berseragam rapi dan bersih” sebanyak 72 pasien (72%) dari 100 pasien merasa sudah puas. Namun masih terdapat 1 pasien (1%) tidak puas. Untuk melayani pasien, apoteker dan tenaga kesehatan diharapkan untuk tampil sebaik mungkin karena penampilan adalah hal pertama yang diperhatikan oleh pasien. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh penampilan karena tidak mungkin pasien merasa puas ketika apoteker dan tenaga kesehatan dalam suatu layanan kesehatan berpenampilan tidak rapi dan bersih atau bisa dikatakan buruk. Pernyataan terkait “ruang tunggu yang bersih dan nyaman” sebanyak 73 pasien (73%) pasien merasa sudah puas. Namun masih terdapat 2 pasien (2%) tidak puas dan pernyataan terkait “Tempat pengambilan obat” sebanyak 74 pasien (74%) dari 100 pasien merasa sudah puas tapi terdapat 2 pasien (2%) yang merasa tidak puas. Area ruang tunggu adalah bagian yang sangat penting bagi pasien untuk menunggu giliran sebelum pemeriksaan. Ruang tunggu harus nyaman bagi pasien agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan. Misalnya, tata letak ruang tunggu harus memiliki udara bersih, pencahayaan yang baik, dan kursi yang nyaman untuk menunggu (Pandanwangi, 2020). Pada pernyataan penggunaan tanda pengenal, 72 pasien (72%) merasa puas, tetapi pada pernyataan ini menunjukkan persentase tidak puas tertinggi (6%). Penggunaan tanda pengenal yang lengkap memberikan kesan positif terhadap kualitas dan layanan yang diberikan (Manurung *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) dari 100 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai kepuasan sebesar (81,20%) termasuk ke dalam kategori sangat puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rizqi (2020) yang mendapatkan hasil 71,1% pasien puas pada dimensi *assurance*. Penelitian Andana (2023) pada dimensi *assurance* juga mendapatkan hasil 80,24% mayoritas pasien merasa sangat puas. Pada tabel 10, pada pernyataan “rasa aman dan nyaman” sebanyak 77 pasien (77%) dari 100 pasien merasa sudah puas tetapi masih terdapat 1 pasien yang merasa tidak puas. Pernyataan terkait

“pemberian informasi obat yang akurat” 74 pasien (74%) menyatakan puas namun terdapat 1 pasien (1%) merasa tidak puas. Dimensi jaminan mengukur kemampuan dalam meyakinkan dan membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Upaya untuk memastikan kepastian layanan ini memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga dapat membangun kepercayaan mereka dan meningkatkan kepuasan terhadap puskesmas, bahkan mendorong mereka untuk kembali ke puskesmas tersebut (Christanto *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) dari 100 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai kepuasan sebesar (79,25%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Penelitian yang dilaksanakan oleh Ivana *et al.*, (2020) juga mendapatkan hasil 55,6% mayoritas pasien merasa puas pada dimensi *reliability*. Hasil yang didapat pada penelitian Rizqi (2020) juga mendapatkan hasil pada aspek kehandalan sebesar (78,2%) (puas). Pada pernyataan nomor 1 pada tabel 11 menyatakan puas 72 pasien (72,0%) dan persentase tidak puas tertinggi 10 pasien (10%). Pernyataan terkait “edukasi penggunaan obat” juga terdapat 9 pasien (9%) tidak puas. Aspek ini sering kali dianggap sebagai yang paling krusial oleh pasien. Kehandalan dalam pelayanan kesehatan adalah kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan sesuai, sehingga dapat dipercaya, terutama dengan memberikan jasa secara tepat sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa kesalahan. Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat dan tepat waktu adalah salah satu alasan pasien kembali untuk kunjungan ulang (Fajriah Istiqamah *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi kepedulian (*empathy*) dari 100 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai kepuasan sebesar (80,20%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Penelitian yang dilakukan oleh Rizqi (2020) didapatkan hasil yang sama 82,6% pasien sangat puas pada dimensi *empathy*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) yang

mendapatkan hasil 84.90% sangat puas pada dimensi *empathy*. Persentase ini sudah sangat baik dan diharapkan dapat dipertahankan oleh apoteker. Harapan tinggi pada dimensi empati ini karena aspek ini mencerminkan pelayanan kefarmasian dengan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, serta memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, yang juga dapat memberikan kenyamanan pada pasien (Sesrianty *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dari 100 pasien menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien mendapatkan rata-rata nilai kepuasan sebesar (79,10%) termasuk kedalam kategori sangat puas. Hasil yang didapat sesuai dengan penelitian Meila (2020) diperoleh hasil pada dimensi ketanggapan mencapai 76%. Sama dengan penelitian Angioni *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness*, mayoritas pasien merasa sangat puas sebesar 53%. Kemampuan memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien akan menjadi faktor penentu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan Fauziah & Nugraha (2024).

### 3. Hubungan Karakteristik dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini untuk melihat apakah terdapat hubungan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien dilakukan analisis dengan uji statistik *Kruskal Wallis* dengan bantuan sistem komputerisasi (SPSS) untuk menguji hipotesis. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan) dengan tingkat kepuasan pasien.

H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan antara antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan) dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik pada karakteristik jenis kelamin diperoleh nilai *Asymp. Sig* 0,444 > 0,05 sehingga H<sub>0</sub> diterima H<sub>a</sub> ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Hasil ini sama dengan penelitian Andana (2023) yang mendapatkan nilai probabilitas 0.404 ( $p > 0.05$ ) dan penelitian Meila (2020) diperoleh *p-value*

= 0,206 >  $\alpha = 0,05$  yang berarti tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik pada karakteristik umur diperoleh nilai *Asymp. Sig* 0,023 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Mengindikasikan adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan. Sejalan dengan penelitian Araujo (2022) yang memperoleh nilai *p-value* (0,030) (<0,05) dan penelitian Muhammad *et al.*, (2020) menunjukkan nilai signifikan 0,001  $p < 0,05$  yang menunjukkan adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik pada karakteristik pekerjaan diperoleh nilai *Asymp. Sig* 0,312 > 0,05 sehingga  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Efriani *et al.*, (2022) menunjukan bahwa kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh pekerjaan pasien ( $p < 0,05$ ). Penelitian Muhammad *et al.*, (2020) juga mendapatkan nilai probabilitas 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat korelasi yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang tidak bekerja cenderung kurang menuntut terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka sudah puas mendapatkan pelayanan gratis yang ditanggung oleh JKN. Namun, tingkat kepuasan berbeda pada pasien yang berwirausaha atau bekerja dengan status ekonomi yang lebih baik, yang memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap pelayanan (Widiastuti, 2024).

Berdasarkan hasil uji statistik pada karakteristik pendidikan diperoleh nilai *Asymp. Sig* 0,117 > 0,05 sehingga  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Mengindikasikan tidak adanya hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Pamungkas (2022) tingkat signifikansi sebesar 0,475 > 0,05. Berbanding terbalik dengan penelitian Hakim & Suryawati (2019) yang mengatakan terdapat hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

#### 4. Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan kuesioner tertutup sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan pernyataan kuesioner kombinasi terbuka dan tertutup.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA