

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian mengenai evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan, Kota Yogyakarta, dilaksanakan pada tahun 2025. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan nomor Skep/350/KEP/VI/2025. Sampel penelitian terdiri atas 109 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Data yang digunakan merupakan data primer, diperoleh melalui kuesioner mengenai karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, Data karakteristik dan kepuasan pasien yang diperoleh diolah dan dianalisis secara deskriptif disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase (%).

1. Karakteristik Pasien di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta

Pada penelitian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta data dikumpulkan dari Sebanyak 109 pasien yang memenuhi kriteria inklusi menjadi responden, yaitu pasien yang memperoleh pelayanan kefarmasian di puskesmas. tersebut. Peneliti memperoleh informasi mengenai jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan melalui pengisian kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing karakteristik pasien dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 5. Data Karakteristik Pasien

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (n=109)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	28,44
		Perempuan	78	71,56
2	Usia	18-25 tahun	18	16,51
		26-44 tahun	42	38,53
		45-59 tahun	32	29,36
		60-55 tahun	17	15,60
3	Pendidikan	Tidak bersekolah	0	0,00
		SD	8	7,34

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (n=109)	Persentase (%)
		SMP	22	20,18
		SMA/SMK	53	48,62
		Perguruan tinggi	26	23,85
4	Pekerjaan	Buruh	12	11,01
		Wiraswasta	15	13,76
		TNI/POLRI/PNS/Pegawai BUMN	4	3,67
		Pegawai swasta	29	26,61
		Tidak bekerja	49	44,95
5	Penghasilan	≤ 1 juta	59	54,13
		> 1 - 3 juta	36	33,03
		> 3 - 5 juta	12	11,01
		> 5 juta	2	1,83

Berdasarkan Tabel 5, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 78 orang (71,56%). Dilihat dari usia, sebagian besar berada pada kelompok 26–44 tahun sebanyak 42 orang (38,53%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan SMA/SMK sebanyak 53 orang (48,62%). Dari sisi pekerjaan, responden terbanyak adalah yang tidak bekerja sebanyak 49 orang (44,95%). Sementara itu, berdasarkan penghasilan, sebagian besar memiliki pendapatan ≤ Rp1.000.000 sebanyak 58 orang (53,21%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta

Pada penelitian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta data dikumpulkan dari 109 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan memperoleh pelayanan kefarmasian di puskesmas terkait. Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien mencakup lima dimensi, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Rata-rata persentase pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien pada Setiap Dimensi

No	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan (%)	Kategori
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	87,19	Sangat puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	85,02	Sangat puas
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	85,21	Sangat puas
4	Empati (<i>Empathy</i>)	85,15	Sangat puas

No	Dimensi	Rata-rata nilai kepuasan (%)	Kategori
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	84,31	Sangat puas
Rata-Rata Keseluruhan Dimensi		85,51	Sangat puas

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel 6 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 87,19% dalam kategori sangat puas, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) mencatat tingkat kepuasan paling rendah yaitu sebesar 84,31% dalam kategori sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada keseluruhan dimensi sebesar 85,51% termasuk dalam kategori sangat puas.

a. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) dievaluasi melalui 6 pernyataan dengan hasil data pasien yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1	Pelayanan obat dilakukan sesuai standar waktu (15–30 menit).	47 (43,12)	61 (55,96)	1 (0,92)	0
2	Informasi mengenai obat mencakup dosis, aturan pakai, dan cara penyimpanan.	55 (50,46)	54 (49,54)	0	0
3	Penjelasan obat disampaikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien.	56 (51,38)	53 (48,62)	0	0
4	Obat diberikan sesuai resep dokter dan jumlahnya tepat.	61 (55,96)	48 (44,04)	0	0
5	Apoteker memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien.	48 (44,04)	61 (55,96)	0	0
6	Apoteker memberikan jumlah obat sesuai dengan resep dokter	55 (50,46)	53 (50,46)	0	1 (0,92)

Berdasarkan Tabel 7, persentase yang diperoleh menunjukkan bahwa tertinggi yaitu sebesar 61 pasien (55,96%) merasa puas pada pernyataan nomor 1 dan 5. Terdapat pasien yang merasa sangat puas sebesar 61 pasien (55,96%) pada pernyataan nomor 4.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam tingkat kepuasan pasien dievaluasi melalui tiga pernyataan, dengan hasil yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
7	Apoteker tanggap saat melayani pasien	42 (38,53)	65 (59,63)	2 (1,83)	0
8	Apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien	44 (40,37)	65 (59,63)	0	0
9	Apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien	51 (46,79)	55 (50,46)	2 (1,83)	1 (0,92)

Berdasarkan data pada tabel 8 menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 65 pasien (59,63%) merasa puas pada pernyataan nomor 7 dan 8.

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) dalam tingkat kepuasan pasien diukur melalui empat pernyataan, dengan hasil data yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
10	Apoteker membuat pasien merasa aman dan nyaman	47 (43,12)	62 (56,88)	0	0
11	Apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	46 (42,20)	63 (57,80)	0	0
12	Obat yang diberikan oleh Apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti	46 (42,20)	63 (57,80)	0	0
13	Apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya	43 (39,45)	63 (57,80)	2 (1,83)	1 (0,92)

Berdasarkan data pada tabel 9 menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 63 pasien (57,80%) merasa puas terhadap pernyataan nomor 11, 12 dan 13.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*empatyi*) dievaluasi melalui 4 pernyataan dengan data pasien yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
14	Apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial	46 (42,20)	61 (55,96)	2 (1,83)	0
15	Apoteker memahami kebutuhan obat untuk pasien	47 (43,12)	62 (56,88)	0	0
16	Apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	43 (39,45)	66 (60,55)	0	0
17	Apoteker bersikap ramah dan sopan	45 (41,28)	63 (57,80)	0	1 (0,92)

Berdasarkan data pada tabel 10 menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 66 pasien (60,55%) merasa puas pada pernyataan nomor 16.

e. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dievaluasi melalui 5 pernyataan dengan data pasien yang disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n (%))			
		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
18	Apoteker berpenampilan bersih dan rapi	51 (46,79)	58 (53,21)	0	0
19	Ruangan tunggu puskesmas bersih dan nyaman	42 (38,53)	65 (59,63)	2 (1,83)	0
20	Tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman	39 (35,78)	68 (62,39)	1 (0,92)	1 (0,92)
21	Apoteker menggunakan tanda pengenal yang jelas	40 (36,70)	69 (63,30)	0	0
22	Prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi puskesmas	40 (36,70)	66 (60,55)	2 (1,83)	1 (0,92)

Berdasarkan data pada tabel 11 menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 69 pasien (63,30%) merasa puas terhadap pernyataan nomor 21.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5, dari total 109 pasien, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (71,56%). Temuan ini konsisten dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II, yang juga melaporkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 109 orang (77,9%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 31 orang (22,1%). Hasil ini juga didukung oleh penelitian Arini (2023) di Puskesmas II Denpasar Selatan yang mencatat jumlah pasien perempuan sebanyak 53 pasien (55,7%) dan laki-laki sebanyak 44 pasien (46,3%).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas adalah perempuan. Hasil ini didukung oleh teori bahwa perempuan secara umum lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih rutin mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Kondisi ini juga dipengaruhi oleh faktor biologis, di mana hormon estrogen berperan penting dalam meningkatkan

respons imun serta sensitivitas terhadap perubahan fisiologis tubuh. Hal ini menyebabkan perempuan lebih cepat menyadari adanya gangguan kesehatan dan terdorong untuk segera memanfaatkan layanan kesehatan (Harding & Heaton, 2022). Peran sosial perempuan sebagai pengasuh dalam keluarga turut memperkuat perilaku pencarian layanan kesehatan, sehingga mereka cenderung lebih aktif dibandingkan laki-laki dalam mengakses pelayanan kesehatan primer, baik untuk dirinya sendiri maupun bagi anggota keluarga (Amandus *et al.*, 2024). Peran sosial dan faktor biologis menjadi alasan utama yang mempengaruhi kesadaran dan perilaku kesehatan pada perempuan (Putri *et al.*, 2024)

b. Usia

Berdasarkan Tabel 5, dari total 109 pasien, mayoritas berusia 26–44 tahun sebanyak 42 orang (38,53%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Inayah (2020) di Puskesmas Depok I, yang menunjukkan kelompok usia terbanyak adalah 25–45 tahun dengan jumlah 54 pasien (45,0%). Hasil tersebut juga konsisten dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II, di mana mayoritas responden berada pada rentang usia 26–44 tahun sebanyak 52 orang (37,15%).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas adalah berusia 26-44 tahun. Usia merupakan salah satu variabel demografis yang sangat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan penjelasan (Riyadi *et al.*, 2023). Kelompok usia produktif yang berada pada rentang 25 sampai 44 tahun cenderung lebih aktif dalam menggunakan layanan kesehatan karena mereka memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya menjaga kesehatan agar tetap optimal dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Selain itu, usia juga berperan dalam memengaruhi cara komunikasi serta harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan data RISKESDAS DIY yang dikaji oleh Sudarko *et al.*, (2023), kelompok usia produktif di Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan kecenderungan perilaku berisiko terhadap penyakit tidak menular (PTM), yang tercermin dari prevalensi

merokok setiap hari sebesar 17,26%, konsumsi buah dan sayur yang masih rendah dengan proporsi 31,23%, peningkatan konsumsi alkohol hingga 7,5%, serta penurunan aktivitas fisik yang memadai menjadi 54,26%. Pada kelompok usia produktif matang (35–55 tahun), Siswati *et al.*, (2019) melaporkan tingginya prevalensi faktor risiko PTM yang meliputi perilaku merokok sebesar 36,9%, konsumsi buah dan sayur rendah sebesar 90,8%, kurang aktivitas fisik 28,1%, serta obesitas sentral 32%. Fakta tersebut menunjukkan bahwa meskipun kelompok usia produktif identik dengan mobilitas dan aktivitas ekonomi yang tinggi, mereka tetap rentan terhadap faktor risiko PTM yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan kualitas hidup serta produktivitas (Sudarko *et al.*, 2023).

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5, menunjukkan bahwa dari 109 pasien mayoritas memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 53 pasien (48,62%). Hasil ini konsisten dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II, yang melaporkan mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA, sebanyak 69 pasien (44,93%). Hasil serupa juga ditemukan oleh Putri, (2024) di Puskesmas Gamping I Sleman, di mana dari 108 responden sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 51 pasien (47,2%).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK. Pasien dengan latar belakang pendidikan menengah, seperti lulusan SMA/SMK, umumnya memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan, kemampuan komunikasi yang lebih efektif dengan tenaga kefarmasian, serta cenderung lebih teliti dalam mengevaluasi kualitas layanan, termasuk dalam hal ketersediaan obat, waktu pelayanan, dan informasi penggunaan obat (Putri *et al.*, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, semakin besar pula kesadaran mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan, karena pendidikan berkontribusi terhadap peningkatan literasi kesehatan, pemahaman akan pentingnya

pemeriksaan rutin, serta kemampuan dalam mengambil keputusan yang tepat terkait kesehatan mereka (Baehaki et al., 2022).

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5, menunjukkan bahwa dari 109 pasien mayoritas tidak bekerja (ibu rumah tangga) dengan jumlah sebesar 49 pasien (44,95%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andana (2023) di Puskesmas Mlati II yang menunjukkan mayoritas responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 77 responden dari 140 responden (55%). Selain itu, penelitian oleh Purnawan *et al.*, (2023) di Puskesmas Muara Enim menunjukkan bahwa ibu rumah tangga merupakan kelompok pekerjaan terbanyak, yakni 26 dari 70 responden (37,1%).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas adalah pasien yang tidak bekerja (ibu rumah tangga). Hasil ini dapat disebabkan karena mayoritas pasien pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dan termasuk dalam usia produktif. Ibu rumah tangga merupakan kelompok karakteristik responden yang paling dominan karena memiliki fleksibilitas waktu lebih besar dibandingkan kelompok pekerjaan lainnya. Ibu rumah tangga memungkinkan mereka lebih sering hadir di fasilitas kesehatan, seperti puskesmas atau apotek. Ibu rumah tangga memiliki peran utama dalam hal pengurusan kesehatan anggota keluarga, seperti mengantar anak berobat atau mengambil obat ke apotek. Tingginya keterlibatan mereka dalam kegiatan rumah tangga yang berkaitan dengan kesehatan menyebabkan perempuan dengan status sebagai ibu rumah tangga lebih banyak dijumpai saat dilakukan pengambilan data pada fasilitas pelayanan kesehatan (Juwita *et al.*, 2019).

e. Penghasilan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5, menunjukkan bahwa dari 109 pasien mayoritas responden memiliki penghasilan Rp. \leq 1 juta sebanyak 59 pasien (54,13%). Hasil ini relevan dengan penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II yang menunjukkan responden belum berpenghasilan

sebesar 77 responden dari 140 (55%). Hasil ini tidak sejalan dengan Inayah (2020) di Puskesmas Depok I yang menunjukkan mayoritas responden memiliki penghasilan Rp.1-3 juta sebanyak 52 responden dari 120 responden (43,3%).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas memiliki penghasilan Rp. \leq 1 juta atau belum berpenghasilan. Hasil ini dapat disebabkan karena mayoritas pasien merupakan ibu rumah tangga yang tidak memiliki penghasilan tetap perbulan. Individu dengan penghasilan rendah biasanya memiliki keterbatasan finansial dibandingkan dengan mereka yang berpenghasilan lebih tinggi, seperti pegawai swasta maupun aparatur sipil negara. Kondisi tersebut membuat pasien berpenghasilan rendah cenderung memilih puskesmas sebagai sarana berobat karena layanan yang lebih mudah dijangkau dibandingkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang membutuhkan biaya tambahan (Mahendro *et al.*, 2023).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan Kota Yogyakarta, pada tabel 6 diperoleh rata-rata persentase sebesar 85,51%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa pelayanan kefarmasian yang diberikan telah memenuhi harapan, baik dari aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, hingga bukti fisik. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.*, (2024) yang melaporkan bahwa pasien di Puskesmas Gunung Pangilun Padang merasa sangat puas dengan nilai rata-rata 87,42%. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan temuan Handayani *et al.*, (2024), yang mencatat tingkat kepuasan sebesar 82,19%, dan berbeda signifikan dari penelitian Inayah (2020) yang melaporkan hanya 54,2% pasien merasa puas di Puskesmas Depok 1. Secara konseptual, kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan atau penilaian pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap mutu pelayanan (Hasnur *et al.*, 2023). Tingkat

kepuasan yang tinggi menandakan adanya kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian Perceka *et al*, (2021) menegaskan bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap keinginan untuk melakukan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan. Ketika pasien merasa dilayani dengan baik, cepat, dan akurat, mereka cenderung akan kembali ke puskesmas yang sama di masa mendatang. Zahro & Nurtjahjadi, (2024) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi juga dapat meningkatkan loyalitas pasien dan menjadi indikator keberhasilan mutu pelayanan kesehatan di tingkat pelayanan dasar seperti puskesmas.

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dimensi keandalan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan mencapai rata-rata 87,19% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetya, (2017) di Puskesmas Tegalrejo yang mencatat tingkat kepuasan dimensi keandalan sebesar 86,5% (sangat puas), serta penelitian Evi *et al.*, (2022) Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri yang memperoleh hasil 85,9% (sangat puas). Kesamaan hasil tersebut memperkuat bukti bahwa keandalan tenaga kefarmasian merupakan salah satu faktor kunci dalam membentuk kepuasan pasien, khususnya pada layanan kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan Tabel 7, tingkat kepuasan tertinggi ditunjukkan pada pernyataan nomor 4, yaitu apoteker memberikan obat sesuai dengan resep dokter, dengan 61 pasien (55,96%) menyatakan sangat puas. Selain itu, banyak responden juga menyatakan puas pada pernyataan nomor 5, yakni apoteker memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pasien. Sementara itu, ketidakpuasan ditemukan pada 1 pasien (0,92%) terhadap pernyataan nomor 1, yaitu apoteker memberikan pelayanan obat sesuai dengan standar waktu 15–30 menit. Dimensi keandalan (*reliability*) menggambarkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan yang

dijanjiikan. Pelayanan yang mampu memenuhi ketiga aspek tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang tidak tepat atau tidak konsisten dapat menimbulkan kekecewaan. Kehandalan tenaga kefarmasian merupakan faktor penting dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ihsan *et al.*, 2021). Penelitian lain di RSUD Dr. J.P. Wanane Sorong juga menunjukkan bahwa kehandalan terbukti memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, khususnya terkait ketepatan pemberian obat dan konsistensi pelayanan (Pasulu *et al.*, 2023).

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dimensi ketanggapan, diketahui bahwa tingkat Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan memperoleh rata-rata 85,02%, yang dikategorikan sebagai sangat puas. Temuan ini sejalan bahwa apoteker di Puskesmas Gondomanan secara umum telah memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat kepada pasien. Penelitian Andana (2023) di Puskesmas Mlati II, dimensi ketanggapan memperoleh nilai 84,5%, sedikit lebih rendah dari hasil penelitian ini. Penelitian Nurkholis *et al.*, (2025) di Puskesmas Palimanan mencatat tingkat kepuasan ketanggapan sebesar 83,7%.

Berdasarkan tabel 8, tingkat kepuasan tertinggi sebesar 65 pasien (59,63%) Sebagian pasien menyatakan puas pada pernyataan nomor 8, yaitu apoteker mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien. Namun, terdapat 2 pasien yang menyatakan tidak puas. (1,83%) pada pernyataan nomor 7 (apoteker tanggap saat melayani pasien) dan pada pernyataan nomor 9 (apoteker segera menyiapkan obat ketika menerima resep dari pasien). Ketidakpuasan pasien dapat dijelaskan melalui teori *service quality* yang menekankan bahwa ketanggapan mencakup kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu serta memberikan layanan secara segera. Respon yang kurang cepat dapat dipengaruhi oleh beban kerja tinggi, antrean pasien yang panjang, atau keterbatasan jumlah tenaga kefarmasian yang berdampak pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Prinsip manajemen waktu dalam pelayanan farmasi, di mana

percepatan penyiapan obat harus tetap mengutamakan ketelitian dan keamanan. Penundaan dapat terjadi karena proses pemeriksaan resep yang lebih cermat untuk menghindari *dispensing error*. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun pasien mengharapkan pelayanan cepat, keselamatan pasien tetap menjadi prioritas utama (Handayani *et al.*, 2024).

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dimensi jaminan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan mencapai rata-rata 85,21%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai ini mencerminkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan. Penelitian Syafriana *et al.*, (2020) di Puskesmas Kebon Handil Jambi memperoleh tingkat kepuasan sebesar 86,28% dengan indikator tertinggi pada ketepatan dokter memberikan resep (93,15%) dan terendah pada kecepatan pelayanan (73,72%). Penelitian Nababan *et al.*, (2020) di Puskesmas X Kota Jambi mencatat skor jaminan lebih tinggi yaitu 97,73%.

Berdasarkan tabel 9, pernyataan dengan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 63 pasien (57,80%) merasa puas pada pernyataan nomor 11 (apoteker memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan) dan pernyataan nomor 12 (obat yang diberikan oleh apoteker lengkap dan pelabelan mudah dimengerti). Ditemukan pasien merasa tidak puas pada pernyataan nomor 13 (apoteker memberikan obat dengan kemasan baik dan terjamin kualitasnya) sebanyak 2 pasien (1,83%). Berdasarkan teori *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimensi kehandalan (*reliability*) mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai janji yang telah dibuat. Ketidaksesuaian antara harapan pasien dan layanan yang diterima, seperti kualitas kemasan obat yang kurang optimal, dapat menimbulkan kesenjangan layanan (*service gap*) yang berdampak pada penurunan kepuasan. Syafriana *et al.*, (2020) menegaskan bahwa kehandalan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan

ketepatan, tetapi juga mencakup pemenuhan standar mutu secara menyeluruh, termasuk aspek pendukung seperti kemasan obat yang aman dan berkualitas. Oleh karena itu, meskipun mayoritas pasien menyatakan puas terhadap dimensi jaminan, peningkatan pengawasan terhadap kualitas kemasan obat tetap diperlukan untuk menjaga dan memperkuat persepsi positif pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Fiandhita, 2024).

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dimensi ketanggapan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan mencapai rata-rata 85,15% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan studi di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang yang melaporkan nilai kepuasan empati sebesar 85,35% dengan rata-rata keseluruhan 91,85% dan dikategorikan sangat puas (Kurniadi *et al.*, 2024), serta penelitian di Puskesmas Gadingrejo yang menunjukkan hasil serupa dengan tingkat kepuasan empati 81,45% pada kategori sangat puas meskipun rata-rata keseluruhan hanya mencapai 79,94% atau kategori puas (Amalia & Pratiwi, 2023).

Berdasarkan tabel 10, pernyataan dengan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 66 pasien (60,55%) merasa puas pada pernyataan nomor 16 (apoteker mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan) dan ditemukan pasien merasa tidak puas sebesar 61 pasien (55,96%) pada pernyataan nomor 14 (apoteker memberikan perhatian yang sama kepada pasien tanpa memandang status social). Hasil menunjukkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan kefarmasian, yang mencakup perhatian apoteker terhadap pasien ketika menjelaskan informasi obat maupun memberikan pelayanan, merupakan komponen penting yang sangat dihargai pasien karena mampu menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan terhadap mutu layanan yang diterima (Akbar & Ariastuti, 2024). Dimensi empati juga terbukti menjadi aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dibandingkan dimensi lain seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, dan

jaminan, sehingga dapat disimpulkan bahwa perhatian, pemahaman terhadap kebutuhan pasien, serta sikap ramah dan sopan dari tenaga kefarmasian merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan (Setyorini *et al.*, 2025).

e. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dimensi bukti fisik, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondomanan mencapai rata-rata 84,31% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Sejalan dengan penelitian Andana, (2023) di Puskesmas Mlati II, dimensi bukti fisik memiliki skor lebih tinggi, yakni 86,5%, meskipun tetap ditemukan keluhan pada aspek kenyamanan ruang tunggu sebesar 4%. Sementara itu, penelitian (Widyasari, 2022). di Puskesmas Palimanan mencatat skor 83,7% dengan keluhan terbanyak pada ketersediaan fasilitas penunjang, seperti kursi dan ventilasi.

Berdasarkan tabel 11, tingkat kepuasan tertinggi sebesar 69 pasien (63,30%) pasien merasa puas pada pernyataan nomor 21 (apoteker menggunakan tanda pengenal dengan jelas). Ditemukan pasien merasa tidak puas pada pernyataan nomor 19 (ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman), pada pernyataan nomor 20 (tempat pengambilan obat yang layak dan nyaman) dan pada pernyataan nomor 22 (prosedur pelayanan resep terpampang jelas di instalasi farmasi puskesmas). Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam kerangka penilaian mutu pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mencakup komponen yang dapat diamati secara langsung oleh penerima layanan, seperti kondisi fasilitas, kebersihan, kerapian, kelengkapan peralatan, serta penampilan tenaga kesehatan. Aspek ini berperan penting sebagai kesan pertama yang memengaruhi persepsi kualitas layanan secara menyeluruh. Dalam praktik pelayanan kefarmasian di puskesmas, penyediaan bukti fisik yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan, membangun rasa percaya, dan memperkuat kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian hanya dilakukan satu kali tanpa adanya tindak lanjut maupun intervensi lebih lanjut kepada pasien. Oleh karena itu, hasil data yang diperoleh berpotensi mengalami perubahan seiring waktu, mengingat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh dinamika dan peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA