

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian mengenai evaluasi kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dilaksanakan di Puskesmas Gondokusuman I. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dengan nomor Skep/164/KEP/V/2025 dari Komite Etik Penelitian Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner yang menilai tingkat kepuasan responden rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian.

1. Sosiodemografi Responden

Pada penelitian berhasil dikumpulkan data dari 110 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi selama pelaksanaan penelitian di Puskesmas Gondokusuman I. Responden merupakan responden atau keluarga responden yang menerima pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut. Peneliti memperoleh informasi mengenai jenis kelamin, usia, status pekerjaan, pendidikan terakhir, dan pendapatan. Melalui pengisian kuesioner data tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing sosiodemografi responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 7. Sosiodemografi Responden

No	Sosiodemografi	Kategori	Jumlah (n =110)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	29,09
		Perempuan	78	70,91
2	Usia	17-25 tahun	16	14,55
		26-35 tahun	16	14,55
		36-45 tahun	19	17,27
		46-55 tahun	24	21,82
		56-65 tahun	25	22,73
		>65 tahun	10	9,09
3	Pendidikan Terakhir	SD	11	10,00
		SMP/ sederajat	31	28,18
		SMA/ sederajat	47	42,73
		D3	3	2,73
		S1	4	3,64
		S2/S3	1	0,91
	Tidak Tamat Sekolah	13	11,82	

No	Sosiodemografi	Kategori	Jumlah (n =110)	Persentase (%)
4	Pekerjaan	Bekerja	64	58,18
		Tidak Bekerja	46	41,82
5	Pendapatan	0 (Belum Berpenghasilan)	51	46,36
		<Rp.1.000.000	2	1,82
		Rp.1.000.000-Rp.3.000.000	40	36,36
		>Rp.3.000.000-Rp.5.000.000	14	12,73
		>Rp.5.000.000	4	3,64
6	Status Jaminan Sosial	Umum	53	48,18
		BPJS	56	50,91
		Asuransi Lainnya	1	0,91

Berdasarkan tabel 7, hasil penyebaran kuesioner diperoleh sosiodemografi responden mayoritas dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 78 responden (70,91%). Dilihat dari kelompok usia mayoritas responden berusia 56–65 tahun sebanyak 25 responden (22,73%). Pada tingkat pendidikan terakhir sebagian besar responden merupakan lulusan SMA sebanyak 47 responden (42,73%). Berdasarkan pekerjaan, responden yang bekerja sebanyak 64 responden (58,18%) dan yang tidak bekerja berjumlah 46 orang (41,82%). Dari segi pendapatan, responden terbanyak belum memiliki penghasilan Rp 0 sebanyak 51 responden (46,36%). Berdasarkan status jaminan social, mayoritas responden merupakan peserta BPJS sebanyak 56 responden (50,91%).

2. Tingkat Kepuasan Responden Rawat Jalan

Data mengenai tingkat kepuasan responden berdasarkan setiap dimensi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden pada Setiap Dimensi

No	Dimensi	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Rata-Rata Nilai Kepuasan (%)	Kategori
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1.786	2.200	81,18	Sangat Puas
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1.783	2.200	81,05	Sangat Puas
3	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1.461	1.760	83,01	Sangat Puas
4	Keramahan (<i>Empathy</i>)	1.127	1.320	85,38	Sangat Puas
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1.502	1.760	85,34	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa dimensi keramahan (*empathy*) memiliki tingkat kepuasan tertinggi

sejumlah 85,38% dalam kategori sangat puas, sedangkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mencatat tingkat kepuasan paling rendah yaitu sebesar 81,05% dalam kategori sangat puas. Berdasarkan data menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap kelima dimensi yang dievaluasi.

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tingkat kepuasan responden rawat jalan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dievaluasi melalui 5 (lima) item pernyataan dengan data responden yang disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n=110)				Rata-Rata	Kategori
		Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)		
1	Tersedianya nomor antrian dan pengeras suara.	46 (41,82)	64 (58,18)	0 (0)	0 (0)	3,42	Puas
2	Disediakan ruang tunggu yang nyaman.	42 (33,18)	66 (60,00)	2 (1,82)	0 (0)	3,36	Puas
3	Disediakan tempat duduk yang mencukupi.	37 (33,64)	69 (62,73)	4 (3,64)	0 (0)	3,30	Puas
4	Disediakan ruang tunggu yang bersih.	47 (42,73)	63 (57,27)	0 (0)	0 (0)	3,43	Puas
5	Terdapat informasi obat dalam bentuk brosur.	19 (17,27)	42 (38,18)	49 (44,55)	0 (0)	2,73	Puas

Berdasarkan data pada tabel 9, menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 47 responden (42,73%) yang merasa sangat puas terhadap pernyataan bahwa disediakan ruang tunggu yang bersih. Namun, masih terdapat 49 responden (44,55%) yang menyatakan tidak puas terhadap pernyataan terdapat informasi obat dalam bentuk brosur.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tingkat kepuasan responden rawat jalan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dinilai melalui 5 (lima) item pernyataan dengan data hasil tanggapan responden yang disajikan dalam tabel berikut.

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

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n=110)				Rata-Rata	Kategori
		Sangat Puasan (%)	Puasan (%)	Tidak Puasan (%)	Sangat Tidak Puasan (%)		
6	Petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan pasien dengan lancar.	47 (42,73)	63 (57,27)	0 (0)	0 (0)	3,43	Puas
7	Petugas farmasi memberikan penjelasan secara tertulis apabila pasien belum mengerti.	23 (20,91)	74 (67,27)	13 (11,82)	0 (0)	3,09	Puas
8	Petugas farmasi melayani pasien dengan cepat dan tanggap.	39 (35,45)	65 (59,09)	6 (5,45)	0 (0)	3,30	Puas
9	Petugas farmasi segera mengerjakan resep setelah di berikan.	35 (31,82)	71 (64,55)	4 (3,64)	0 (0)	3,28	Puas
10	Pelayanan resep tidak lebih dari 15 menit.	30 (27,27)	62 (56,36)	18 (16,36)	0 (0)	3,11	Puas

Berdasarkan data pada tabel 10, menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 47 responden (42,73%) yang merasa sangat puas terhadap pernyataan petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan pasien dengan lancar. Meskipun demikian masih terdapat 18 responden (16,36%) yang menyatakan tidak puas pada pernyataan pelayanan resep tidak lebih dari 15 menit.

c. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tingkat kepuasan responden rawat jalan pada dimensi keandalan (*reliability*) dievaluasi melalui 4 (empat) item pernyataan dengan data responden yang disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 11. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n=110)				Rata-Rata	Kategori
		Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)		
11	Petugas farmasi menjelaskan dosis obat yang diberikan.	45 (40,91)	65 (59,09)	0 (0)	0 (0)	3,41	Puas
12	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan.	32 (29,09)	59 (53,64)	19 (17,27)	0 (0)	3,12	Puas
13	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang diberikan.	41 (37,27)	69 (62,73)	0 (0)	0 (0)	3,37	Puas
14	Petugas farmasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien ketika memberi informasi.	42 (38,18)	68 (61,82)	0 (0)	0 (0)	3,38	Puas

Berdasarkan data pada tabel 11, menunjukkan bahwa persentase tertinggi yaitu sebesar 45 responden (40,91%) yang merasa sangat puas terhadap pernyataan petugas farmasi menjelaskan dosis obat yang diberikan. Meskipun demikian masih terdapat sebesar 19 responden (17,27%) yang menyatakan tidak puas pada pernyataan petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan.

d. Dimensi Keramahan (*Empathy*)

Tingkat kepuasan responden rawat jalan pada dimensi keramahan (*empathy*) dievaluasi melalui 3 (tiga) item pernyataan dengan data responden yang disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Keramahan (*Empathy*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n=110)				Rata-Rata	Kategori
		Sangat Puas n (%)	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Sangat Tidak Puas n (%)		
15	Petugas farmasi menggunakan pakaian yang baik dan sopan.	45 (40,91)	65 (59,09)	0 (0)	0 (0)	3,41	Puas
16	Petugas farmasi bertutur kata yang lembut ketika memberikan informasi.	45 (40,91)	65 (59,09)	0 (0)	0 (0)	3,41	Puas
17	Petugas farmasi tidak membedakan pasien.	47 (42,73)	63 (57,27)	0 (0)	0 (0)	3,43	Puas

Berdasarkan data pada tabel 12, persentase tertinggi untuk kepuasan yaitu sebesar 47 responden (42,73%) menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap pernyataan petugas farmasi tidak membedakan pasien, serta tidak ada responden yang tidak puas dalam dimensi keramahan (*empathy*).

e. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan responden rawat jalan pada dimensi jaminan (*assurance*) dievaluasi melalui 4 (empat) item pernyataan dengan data responden yang disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 13. Distribusi Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden (n=110)				Rata-Rata	Kategori
		Sangat Puasan (%)	Puasan (%)	Tidak Puasan (%)	Sangat Tidak Puasan (%)		
18	Petugas farmasi menanyakan identitas pasien sebelum memberikan obat.	46 (41,82)	64 (58,18)	0 (0)	0 (0)	3,42	Puas
19	Petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh pasien.	44 (40,00)	66 (60,00)	0 (0)	0 (0)	3,39	Puas
20	Petugas farmasi menuliskan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas.	46 (41,82)	64 (58,18)	0 (0)	0 (0)	3,42	Puas
21	Petugas farmasi memberikan obat yang masih tersegel.	46 (41,82)	64 (58,18)	0 (0)	0 (0)	3,42	Puas

Berdasarkan data pada tabel 13, persentase tertinggi sebesar 46 responden (41,82%) menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas.

B. Pembahasan

1. Sosiodemografi Responden

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 7, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 responden (70,91%), sedangkan laki-laki berjumlah 32 responden (29,091%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maimunah *et al.*, (2022) terkait tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang yang menyatakan mayoritas perempuan sebesar 69 responden (69%), lebih banyak dibandingkan laki-

laki sebesar 31 responden (31%). Hasil ini juga didukung oleh penelitian Setiawan *et al.*, (2022) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas Nawangan Pacitan yang mencatat jumlah perempuan sebanyak 84 responden (70%) dan laki-laki sebanyak 36 responden (30%).

Hasil persentase menunjukkan bahwa responden perempuan lebih sering menerima pelayanan kefarmasian dibandingkan laki-laki. Hal ini berkaitan dengan kecenderungan perempuan yang lebih memperhatikan kondisi kesehatannya saat mengalami sakit (Ramli, 2022). Perempuan sering dipersepsikan sebagai kurang kuat, kurang rasional, dan kurang berpengalaman dibandingkan laki-laki yang dianggap lebih mandiri. Pandangan ini menyebabkan perempuan cenderung memerlukan pelayanan yang lebih optimal untuk mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jenis kelamin dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian (Meila *et al.*, 2020).

b. Usia

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 responden, mayoritas responden berusia 56-65 tahun sebanyak 25 responden (22,73%), sedangkan responden dengan jumlah terendah pada kelompok usia >65 tahun sebanyak 10 responden (9,09%). Hasil penelitian tidak sejalan dengan hasil penelitian Alawiyah *et al.*, (2023) terkait hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan responden rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 17-25 tahun sebanyak 33 (30,6%) responden. Hasil ini juga tidak sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Muliorejo Sunggal mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 28 responden (30,8%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 56-65 tahun lebih banyak dibandingkan dengan kelompok umur

lainnya. Hal ini disebabkan karena ketika seseorang memasuki usia dewasa, cara berpikirnya cenderung lebih matang dan logis. Selain itu, seiring bertambahnya usia kondisi kesehatan biasanya mengalami penurunan sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang lebih muda. Secara dari segi emosional responden yang lebih tua umumnya lebih terbuka dan memiliki ekspektasi yang lebih rendah sehingga mereka cenderung lebih mudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Aulia *et al.*, 2022).

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 responden didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 47 responden (42,73%), sementara responden dengan jumlah terendah pada kelompok S2/S3 sebanyak 1 responden (0,91%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Maimunah *et al.*, (2022) terkait tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang yang menyatakan sebanyak 38 responden (38%) dengan pendidikan terakhir SMA. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Mulioarjo Sunggal yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menempuh pendidikan terakhir SMA sebesar 71 responden (78%).

Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pola pikir dan perilakunya. Semakin tinggi jenjang pendidikan yang ditempuh, maka semakin luas pula pengetahuan yang dimiliki (Setiawan *et al.*, 2022). Individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih kritis dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima, terutama jika merasa kurang puas, sebaliknya orang yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima apa adanya karena keterbatasan pengetahuan mengenai kebutuhan kesehatannya, dan merasa cukup apabila kondisinya membaik (Meila *et al.*, 2020).

d. Pekerjaan

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 responden, didominasi oleh responden yang bekerja sebanyak 64 responden (58,18%), sementara responden dengan jumlah terendah pada kelompok tidak bekerja 46 responden (41,82%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haryati (2022) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Terara yang menunjukkan mayoritas responden yang bekerja sebanyak 62 responden (63%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Maimunah *et al.*, (2022) terkait tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Dinoyo Malang yang menunjukkan mayoritas responden yang bekerja sebanyak 44 responden (44%).

Pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan karena individu yang bekerja biasanya lebih aktif, produktif dan memiliki kepekaan yang lebih tinggi terhadap kondisi atau situasi yang mereka alami (Meila *et al.*, 2020). Orang yang memiliki pekerjaan cenderung lebih kritis dan memiliki tuntutan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Status pekerjaan berkaitan dengan cara seseorang menilai kualitas pelayanan. Umumnya, individu yang bekerja memiliki akses informasi yang lebih luas daripada yang tidak bekerja. Hal ini membuat ekspektasi mereka terhadap mutu pelayanan yang diharapkan juga menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, pekerja cenderung memiliki harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kefarmasian yang akan diberikan (Mahendro *et al.*, 2023).

e. Pendapatan

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 responden, didominasi oleh responden yang memiliki pendapatan terbanyak yaitu responden yang tidak bekerja kelompok Rp. 0 (belum berpenghasilan) sebanyak 51 responden (46,36%), sedangkan responden dengan jumlah terendah yaitu responden yang mempunyai penghasilan <Rp.1000.000 sejumlah 2 responden (1,82%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andana (2023) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Mlati II yang menunjukkan bahwa mayoritas responden belum berpenghasilan sebanyak 77 responden (55%). Berbeda dengan penelitian Alawiyah *et al.*, (2023) terkait hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan responden rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta yang menunjukkan mayoritas responden memiliki pendapatan Rp.1.000.000-Rp.3.000.000 sebanyak 54 responden (50,0%).

Tingkat penghasilan seseorang berperan dalam menentukan kemampuannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam mengatasi masalah kesehatannya. Responden dengan penghasilan rendah umumnya memiliki pendapatan yang lebih kecil dibandingkan dengan individu berpenghasilan tinggi, seperti pegawai swasta maupun PNS (pegawai negeri sipil). Oleh karena itu, responden cenderung memilih puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan karena pelayanan yang diberikan dianggap memadai dan biayanya lebih terjangkau, bahkan sering kali tanpa biaya bagi peserta BPJS atau program dari pemerintah (Mahendro *et al.*, 2023)

f. Status Jaminan Sosial

Berdasarkan tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 110 responden, mayoritas responden memiliki status jaminan kesehatan berupa jaminan kesesehatan BPJS sebanyak 53 responden (48,18%), sementara responden dengan jumlah terendah pada kelompok asuransi lainnya sejumlah 1 responden (0,91%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alawiyah *et al.*, (2023) terkait hubungan kualitas pelayanan

kefarmasian terhadap kepuasan responden rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo di mana responden pada puskesmas ini memiliki pelayanan kesehatan berupa BPJS berjumlah 79 responden (73,1%).

Kecenderungan ini menunjukkan bahwa BPJS masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas, khususnya bagi masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah. Hal ini menggambarkan bahwa keberadaan program BPJS sangat berperan dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang terjangkau. Namun demikian, tingginya penggunaan BPJS juga dapat menjadi tantangan tersendiri bagi pihak puskesmas terutama dalam hal pengelolaan waktu tunggu, kapasitas tenaga kesehatan, dan ketersediaan obat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan termasuk dalam aspek manajemen dan kenyamanan responden tetap perlu menjadi perhatian agar pelayanan tetap optimal meskipun jumlah responden yang dilayani cukup tinggi (Alawiyah *et al.*, 2023).

2. Tingkat Kepuasan Responden Rawat Jalan

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi bukti fisik (*tangible*) yang disajikan pada tabel 9, dari 110 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 81,18% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri *et al.*, (2024) terkait evaluasi kepuasan responden di unit kefarmasian di Puskesmas Kalasan yang menyatakan 86,92% responden sangat puas pada dimensi bukti fisik (*tangible*). Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang menyatakan 74,89% responden sangat puas pada dimensi bukti fisik (*tangible*). Responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas yang tersedia di puskesmas, yang

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah melampaui ekspektasi responden (Arista *et al.*, 2023).

Berdasarkan tabel 9, pada pernyataan 1 yaitu tersedianya nomor antrian dan pengeras suara diketahui sebanyak 46 responden (41,82%) menyatakan sangat puas dan 64 responden (58,18%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena di bagian farmasi sudah menggunakan sistem nomor antrian dan pengeras suara, sehingga prosesnya lebih tertib dan jelas. Responden tidak saling mendahului, cukup duduk menunggu sampai nomor mereka dipanggil.

Pada pernyataan 2 yaitu disediakan ruang tunggu yang nyaman diketahui sebanyak 42 responden (33,18%) merasa sangat puas dan 66 responden (60,00%) merasa puas. Namun masih terdapat 2 responden (1,82%) yang merasa tidak puas. Berdasarkan dari hasil wawancara responden, mengatakan tidak puas karena saat responden datang ruang tunggu yang tersedia tidak mencukupi, sehingga responden merasa tidak nyaman. Hal tersebut terjadi karena banyak kunjungan responden mencapai ± 72 perhari sehingga fasilitas yang dimiliki di Puskesmas Gondokusuman I tidak sebanding dengan kunjungan responden.

Pada pernyataan 3 yaitu disediakan tempat duduk yang mencukupi diketahui sebanyak 37 responden (33,64%) menyatakan sangat puas dan 69 responden (62,73%) merasa puas. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan fasilitas tempat duduk yang tersedia di ruang farmasi Puskesmas Gondokusuman I. Namun, masih terdapat 4 responden (3,64%) yang mengatakan tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara responden, mengatakan ketidakpuasan ini karena kursi di ruang tunggu yang tersedia tidak mencukupi, sehingga responden harus berdiri cukup lama untuk menunggu giliran. Sistem antrian di Puskesmas Gondokusuman I menggunakan sistem penomoran sehingga antrian dilakukan oleh responden ketika sampai di puskesmas tersebut. Berbeda dengan penelitian di Puskesmas Sawahan sudah menggunakan aplikasi

antrian berbasis android memudahkan responden dalam memperoleh nomor antrian tanpa perlu datang langsung ke puskesmas (Agustina, 2022).

Pada pernyataan 4 yaitu disediakan ruang tunggu yang bersih diketahui sebanyak 47 responden (42,73%) merasa sangat puas dan 63 responden (57,27%) merasa puas. Berdasarkan pengamatan peneliti ruang tunggu terlihat bersih, lantainya juga rutin dibersihkan setiap pagi dan siang hari. Selain itu, tempat sampah juga disediakan sehingga tidak ada sampah yang berserakan, sehingga responden merasa nyaman saat menunggu obat.

Pada pernyataan 5 yaitu terdapat informasi obat dalam bentuk brosur diketahui sebanyak 19 responden (17,27%) menyatakan sangat puas dan 42 responden (33,18%) merasa puas. Namun, masih terdapat 49 responden (44,55%) yang mengatakan tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dan responden, ketidakpuasan disebabkan karena responden tidak menerima brosur atau lembar informasi tertulis mengenai obat yang diberikan. Hal tersebut karena apoteker di puskesmas hanya memberikan brosur pada responden yang baru pertama kali menebus obat. Brosur tersebut berisi terkait penggunaan obat.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang disajikan pada tabel 10, dari 110 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 81,05% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan *et al.*, (2022) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas Nawangan Pacitan yang menyatakan 83,13% responden sangat puas pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Mulioorejo Sunggal yang menyatakan 75,44% responden puas pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa petugas farmasi merespon dengan

cepat dan selalu siap membantu dan menjawab pertanyaan dengan lancar jelas dan lancar (Yulinda *et al.*, 2025).

Berdasarkan tabel 10, pada pernyataan 6 yaitu petugas farmasi dapat menjawab pertanyaan responden dengan lancar diketahui sebanyak 47 responden (42,73%) merasa sangat puas dan 63 responden (57,27%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena saat responden menanyakan tentang aturan minum obat dan apakah boleh dikonsumsi bersamaan dengan obat lain petugas memberikan penjelasan yang jelas dan langsung.

Pada pernyataan 7 yaitu petugas farmasi memberikan penjelasan secara tertulis apabila responden belum memahami diketahui sebanyak 23 responden (20,91%) menyatakan sangat puas dan 74 responden (67,27%) merasa puas. Namun, masih terdapat 13 responden (11,82%) yang tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara, responden menyatakan ketidakpuasan karena saat ingin meminta penjelasan ulang terkait cara minum obat yang belum dipahami. Namun, petugas hanya menjelaskan secara lisan tanpa memberikan catatan tertulis. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti, informasi tambahan yang lainnya terkait informasi obat hanya dituliskan di etiket.

Pada pernyataan 8 yaitu petugas farmasi melayani responden dengan cepat dan tanggap diketahui sebanyak 39 responden (35,45%) menyatakan sangat puas dan 65 responden (59,09%) merasa puas. Pada pernyataan 9 yaitu petugas farmasi segera mengerjakan resep setelah resep diberikan diketahui sebanyak 35 responden (31,82%) menyatakan sangat puas dan 71 responden (64,54%) menyatakan puas. Namun, masih terdapat 10 responden (9,09%) yang tidak puas pada pernyataan 8 dan 9 dapat diketahui kedua pernyataan tersebut berkaitan dengan waktu dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan tidak puas karena waktu tunggu di bagian farmasi cukup lama yaitu kurang lebih 1 jam disebabkan oleh banyaknya pasien yang dilayani.

Pada pernyataan 10 yaitu pelayanan resep tidak lebih dari 15 menit diketahui sebanyak 30 responden (27,27%) merasa sangat puas dan 62 responden (56,36%) merasa puas. Namun, masih terdapat 18 responden (16,36%) yang merasa tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan tidak puas karena responden mengalami waktu tunggu obat lebih dari 20 menit untuk menerima obat. Secara teoretis waktu pelayanan resep untuk obat non-racikan berkisar antara 15-30 menit, sedangkan untuk obat racikan membutuhkan waktu antara 30-60 menit (Menkes RI, 2008).

c. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi kehandalan (*reliability*) dari 110 responden yang disajikan pada tabel 11 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 83,01% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andana, (2023) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas Mlati II yang menyatakan 83,15% responden sangat puas pada dimensi kehandalan (*reliability*). Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Muliorejo Sunggal yang menyatakan 75,22% responden sangat puas pada dimensi kehandalan (*reliability*). Responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa petugas farmasi menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh responden, sehingga pelayanan dinilai tepat, konsisten, dan terpercaya (Yulinda *et al.*, 2025)

Berdasarkan tabel 11, pada pernyataan 11 petugas farmasi menjelaskan dosis obat yang diberikan diketahui sebanyak 45 responden (40,91%) merasa sangat puas dan 65 responden (59,09%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan sangat puas karena petugas menjelaskan dosisnya dengan rinci, termasuk kapan harus diminum sebelum atau sesudah makan. Selain itu, obat-obat yang diterima responden sudah diberikan etiket. Sehingga, apabila responden lupa dengan

penjelasan yang diberikan oleh apoteker maka responden bisa melihat di etiket.

Pada pernyataan 12 yaitu petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat yang diberikan, diketahui bahwa sebanyak 32 responden (29,09%) menyatakan sangat puas dan 59 responden (53,64%) merasa puas. Namun, masih terdapat responden yang tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan tidak puas karena cara penggunaan obat telah dijelaskan, namun tidak terdapat penjelasan mengenai cara penyimpanannya. Penyimpanan obat penting untuk diketahui responden yang benar karena dapat menjaga kualitas obat (Fauziah *et al.*, 2022).

Pada pernyataan 13 yaitu petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang diberikan diketahui bahwa sebanyak 41 responden (37,27%) menyatakan sangat puas dan 69 responden (62,73%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena penjelasannya mudah dipahami, seperti kapan harus diminum, berapa kali sehari, dan diminum sebelum atau sesudah makan. Namun, tidak terdapat penjelasan untuk obat harus disimpan di mana.

Pada pernyataan 14 yaitu petugas farmasi menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti responden ketika memberi informasi diketahui bahwa sebanyak 42 responden (33,18%) menyatakan sangat puas dan 68 responden (61,82%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena penjelasan dari petugas mudah dipahami karena tidak menggunakan bahasa medis yang rumit. Petugas farmasi di Puskesmas Gondousuman I menggunakan bahasa yang sederhana dan biasa digunakan sehari-hari, sehingga penjelasan mudah diterima oleh responden

d. Dimensi Keramahan (*Empathy*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi keramahan (*empathy*) dari 110 responden yang disajikan pada tabel 12 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 85,38% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan

penelitian Setiawan *et al.*, (2022) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas Nawangan Pacitan yang menyatakan 88,72% responden sangat puas pada dimensi keramahan (*empathy*). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Mulioarjo Sunggal yang menyatakan 80,66% responden sangat puas pada dimensi keramahan (*empathy*). Responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan setiap individu dan petugas memberikan perlakuan yang setara dengan seluruh responden tanpa adanya perbedaan (Arista *et al.*, 2023).

Berdasarkan tabel 12 pada pernyataan 15 yaitu petugas farmasi menggunakan pakaian yang baik dan sopan diketahui bahwa sebanyak 45 responden (40,91%) merasa sangat puas dan 65 responden (59,09%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena penampilan petugas farmasi yang mengenakan pakaian rapi dan sopan memberikan kesan profesional serta menghargai responden. Petugas farmasi di Puskesmas Gondokusuman I setiap hari menggunakan seragam sesuai ketentuan di puskesmas tersebut.

Pada pernyataan 16 yaitu petugas farmasi bertutur kata yang lembut ketika memberikan informasi diketahui bahwa sebanyak 45 responden (40,91%) menyatakan sangat puas dan 65 responden (59,09%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena ketika responden menanyakan cara penggunaan obat, petugas menjawab dengan suara yang lembut dan sikap yang ramah. Sikap tanggap, peduli, ramah yang diberikan petugas kepada responden memiliki dampak kepercayaan responden ke petugas (Husna *et al.*, 2020).

Pada pernyataan 17 yaitu petugas farmasi tidak membeda-bedakan responden diketahui bahwa sebanyak 47 responden (42,73%) menyatakan sangat puas dan 63 responden (63,27%) merasa puas. Berdasarkan hasil

wawancara responden mengatakan sangat puas karena petugas memperlakukan setiap responden secara adil tanpa membedakan responden baik secara status, sosial, ekonomi, budaya, agama dan jenis pembayaran yang digunakan. Responden diberlakukan sama dari pelayanan pendaftaran hingga memperoleh pengobatan (Kemenkes RI, 2019). Serta tidak ada responden yang tidak puas dalam dimensi keramahan (*empathy*).

e. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) yang disajikan pada tabel 13 dari 110 responden menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 85,28% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan *et al.*, (2022) terkait analisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Puskesmas Nawangan Pacitan yang menyatakan 77,47% responden sangat puas pada dimensi jaminan (*assurance*). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Sari & Sitorus, (2023) penelitian ini terkait evaluasi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPT di Puskesmas Muliorejo Sunggal yang menyatakan 78,61 % responden sangat puas pada dimensi keramahan (*assurance*). Responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa responden memiliki keyakinan terhadap sikap kerja petugas yang sesuai dengan standar etika dan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya, di mana informasi mengenai obat disampaikan secara jelas, sopan, dan dapat dipercaya (Arista *et al.*, 2023).

Berdasarkan tabel 13 pada pernyataan 18 yaitu petugas farmasi menanyakan identitas responden sebelum memberikan obat diketahui bahwa sebanyak 46 responden (41,82%) merasa sangat puas dan 64 responden (58,18%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena petugas farmasi memastikan identitas responden terlebih dahulu sebelum memberikan obat.

Pada pernyataan 19 yaitu petugas farmasi memberikan obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh responden diketahui bahwa sebanyak 44 responden (40,00%) merasa sangat puas dan 66 responden (60,00%) menyatakan puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena obat yang diberikan dijelaskan dengan baik oleh petugas, mulai dari nama obat, cara pakai, dan fungsinya. Penyerahan informasi obat harus disertai dengan informasi seperti nama obat, dosis, aturan pakai, waktu penggunaan, dan efek samping agar responden memahami cara penggunaan obat secara tepat dan aman (Kemenkes RI, 2016)

Pada pernyataan 20 yaitu petugas farmasi menuliskan informasi penggunaan obat di etiket dengan jelas diketahui bahwa sebanyak 46 responden (41,82%) menyatakan sangat puas dan 64 responden (58,18%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan puas karena tulisan pada label obat terbaca dengan jelas, mencantumkan aturan pemakaian, berapa kali sehari, dan harus diminum sebelum atau sesudah makan. Jadi, meskipun responden lupa penjelasan dari petugas, responden bisa melihat kembali informasi yang tertera di kemasan obat.

Pada pernyataan 21 yaitu petugas farmasi memberikan obat yang masih tersegel diketahui bahwa sebanyak 46 responden (41,82%) menyatakan sangat puas dan 64 responden (58,18%) merasa puas. Berdasarkan hasil wawancara, responden mengatakan sangat puas karena obat yang responden terima masih dalam kondisi tersegel dengan baik sehingga responden merasa yakin bahwa obat tersebut aman dan belum pernah dibuka sebelumnya. Serta tidak ada responden yang tidak puas dalam dimensi jaminan (*assurance*).

3. Keterbatasan Peneliti

Peneliti tidak mendapat data populasi sesuai yang dikehendaki oleh peneliti yakni seluruh responden yang menebus resep obat pada tahun 2024. Peneliti hanya mendapatkan total data kunjungan pada tahun 2024.