

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Puskesmas

1. Profil Puskesmas Tiudan

Puskesmas Tiudan adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di sebagian wilayah kecamatan sebagai unit pelaksanaan teknis, Puskesmas melaksanakan sebagai tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung Puskesmas berdasarkan kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam sistem kesehatan nasional dan sistem kesehatan kota. Puskesmas Tiudan terletak di jalan raya tiudan, Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung, dengan wilayah kerja sebanyak 8 desa yaitu Desa Bendungan, Desa Mojoarum, Desa Sidomulyo, Desa Notorejo, Desa Sidem, Desa Blendis, Desa Tiudan, Desa Wonokromo di dukung fasilitas dan tenaga kesehatan sebagai berikut dengan Dokter Umum 1 orang, Promkes 1 orang, Kesling 1 orang, KIA 1 orang, Pelayanan Gizi 1 orang, P2P, 1 orang Pelayanan Perkesmas 1 orang, Pelayanan Kesehatan Jiwa 1 orang, Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut 1 orang, Pelayanan Kesehatan Tradisional 1 orang, Pelayanan Kesehatan Olahraga 1 orang, Pelayanan Kesehatan Indera 1 orang, Pelayanan Kesehatan Lansia 1 orang, Pelayanan Kesehatan Kerja 1 orang, Kesehatan Matra 1 orang, Pelayanan Pemeriksaan Umum 8 orang, Pelayanan Kegawatdaruratan 1

orang , Pelayanan Kefarmasian 1 orang, Pelayanan Laboratorium 1 orang, Pelayanan KIA-KB bersifat UKP 13 orang, Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut bersifat UKP 1 orang, Pelayanan Gizi bersifat UKP 1 orang.

B. Hasil Dan Pembahasan

1. Uji Validitas Dan Reliability

Kuesioner yang digunakan telah dilakaukan uji validitas dan reliability dengan menggunakan 30 responden yang dilakaukan di Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagaung. Karakteristik responden didasarkan atas jenis kelamin, berdasarkan umur, berdasarkan jejang pendidikan dan berdasarkan pekerjaan (memiliki karakteristik mirip dengan kriteria subjek penelitian). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bahwa isi lembar kusioner relevan sebagai alat ukur. Hasil validitas dihitung menggunakan program SPSS tahun 2022. Analisa data menggunakan signifikansi 0,05 dan nilai r tabel untuk 30 responden senilai 0,361. Pada hasil uji validitas dari 12 pernyataan yang diuji, diperoleh 10 pernyataan yang valid dan 2 pernyataan tidak valid. Pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih dari nilai r tabel dengan taraf signifikasi 0,5% (Ristrya,2011). Penelitian ini juga telah melewati uji etik dari Komite Etik Universitas Ngudi Waluyo dinyatakan layak untuk di lakukan penelitaian.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

No	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
1	0,483	0,361	Valid
2	0,548	0,361	Valid
3	0,364	0,361	Valid
4	0,572	0,361	Valid
5	0,339	0,361	Valid
6	0,547	0,361	Valid

7	0,406	0,361	Valid
8	0,153	0,361	Tidak Valid
9	0,417	0,361	Valid
10	0,406	0,361	Valid
11	0,119	0,361	Tidak Valid
12	0,406	0,361	Valid

Tabel 4. 2 Hasil Reliability Uji Kuesioner Penelitian
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	10

Uji reliability dilakukan dengan tujuan menguji konsistensi kuesioner yang menjadi indikator suatu variabel sehingga dapat dikatakan kuesioner baik dalam penelitian. Butir pertanyaan yang diuji dalam uji reliabilitas diukur dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (Sujarweni,2014) pada hasil uji kuesioner reliability menggunakan *Cronbach's Alpha* di dapat hasil senilai 0,642 dan dinyatakan kuesioner telah reliabel.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk jasa pelayanan

Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	37	37,39 %
2	Perempuan	57	57,61 %
	Jumlah	94	100 %



Gambar 4. 1 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

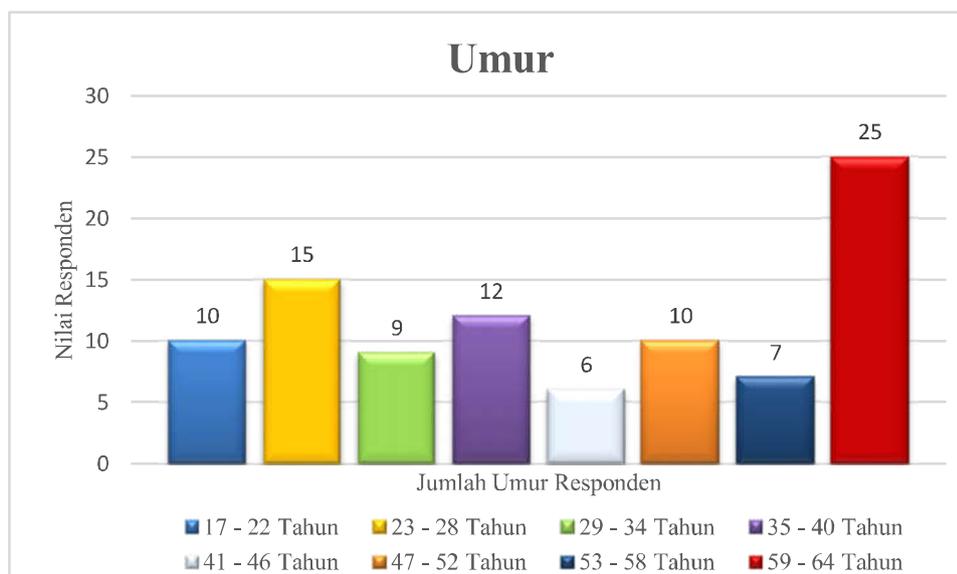
Berdasarkan hasil (Tabel 4.3) dan (Gambar 4.1). Diatas diperoleh jumlah pasien yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37 responden (37,39%) dan pasien yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 57 responden (57,61%). Menunjukkan responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat diketahui bahwa pasien yang berobat di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung di dominasi oleh perempuan. Penelitian Chasanah (2013) tentang pengukuran kinerja berdasarkan indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya menunjukkan bahwa pengguna layanan puskesmas juga banyak didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

3. Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan kepuasan konsumen atau kepuasan pasien, karena berdasarkan usia kita dapat menentukan penilaian atau persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan (Oroh dkk,2014). Semakin bertambahnya umur maka masalah kesehatan mulai muncul dan memicu. Pengendalian psikologi untuk melakukan adaptasi terhadap orang lain semakin baik.

Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1	17-22 tahun	10	10,11 %
2	23-28 tahun	15	15,16 %
3	29-34 tahun	9	9,9 %
4	35-40 tahun	12	12,13 %
5	41-46 tahun	6	6,6 %
6	47-52 tahun	10	10,11 %
7	53-58 tahun	7	7,7 %
8	59-64 tahun	25	25,27 %
Jumlah		94	100 %



Gambar 4. 2 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan (Tabel 4.4) dan (Gambar 4.2) menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung adalah responden berusia 59-64 tahun yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase skor 25,27%, sedangkan responden berusia 23-28 tahun didapat hasil sebesar 15 responden dengan persentase skor 15,16%, sedangkan responden dengan berusia 29-34 tahun didapat hasil sebesar 9 responden dengan persentase skor 9,9%, responden dengan usia 35-40 tahun didapat hasil sebesar 12 responden dengan persentase skor 12,13%, responden dengan usia 41-46 tahun di dapat hasil sebesar 6 responden dengan persentase skor 6,6%, responden dengan usia 47-52 tahun di dapat hasil sebesar 10 responden dengan persentase skor 10,11%, responden dengan usia 53-58 tahun di dapat hasil sebesar 7 dengan persentase skor responden 7,7%, sedangkan responden 59-64 tahun didapat hasil sebesar 25 responden dengan persentase skor 25,27%. Data-data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berobat di Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung adalah pasien yang berumur 59-64 tahun yang masuk kategori lansia sebesar 25 dengan persentase skor responden 25,27% .

Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia yang berbunyi "lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas" karena pada dasarnya manusia yang telah dikategorikan lasian mudah terserang penyakit kekebalan tubuhnya akan menurun, oleh karna itu banyaknya pasien yang berobat di

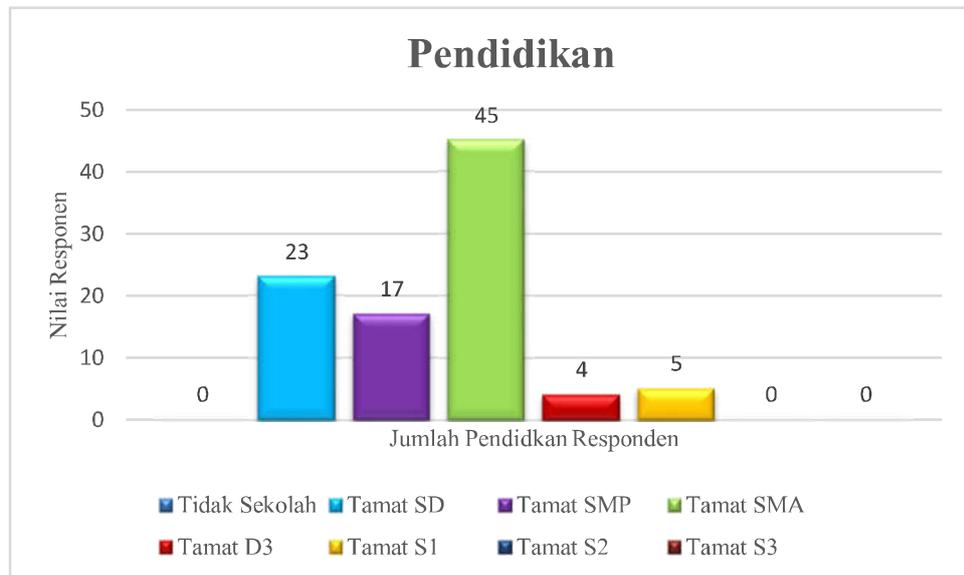
Puskesmas Tiudan Kabupaten Tulungagung dikategorikan lansia. Penyakit degeneratif merupakan gangguan dimana terjadinya penurunan fungsi atau kerusakan struktur tubuh yang terjadi secara bertahap. Penyebab utama peningkatan penyakit ini adalah perubahan gaya hidup. Program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) adalah program pengelolaan penyakit kronis dari BPJS Kesehatan. Program ini dapat memfasilitasi pemeriksaan kesehatan rutin bagi para pengidap penyakit kronis. Penyakit kronis yang menjadi fokus Prolanis adalah diabetes tipe 2 dan hipertensi.

4. Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengelola informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaan kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Data demografi pasien pendidikan dan penghasilan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien saat menerima pelayanan di puskesmas. Setiap perilaku puas juga dipengaruhi oleh kecerdasan atau pengetahuan yang dimiliki oleh pasien selain tingkat pendidikannya (Bauk dkk, 2013).

Tabel 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1	Tidak Sekolah	0	0 %
2	Tamat SD	23	25 %
3	Tamat SMP	17	18 %
4	Tamat SMA	45	48 %
5	Tamat D3	4	4 %
6	Tamat S1	5	5 %
7	Tamat S2	0	0 %
8	Tamat S3	0	0 %
Jumlah		94	100%



Gambar 4.3 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan (Tabel 4.5) dan (Gambar 4.3) menunjukkan bahwa pendidikan pasien yang berkunjung paling banyak di Puskesmas Tiudan sebanyak 45 dengan persentase skor responden 48% untuk pasien yang tamat SMA. Sedangkan responden yang tidak tamat sekolah didapat hasil sebesar 0 dengan persentase skor responden 0%, responden yang tamat SD di dapat hasil sebesar 23 responden dengan persentase skor 25%, responden yang tamat SMP didapat hasil sebesar 17 responden dengan persentase skor 18%, responden yang tamat D3 di dapat hasil sebesar 4 responden dengan persentase skor 4%, responden yang tamat S1 didapat hasil sebesar 5 responden dengan persentase skor 5%, responden yang tamat S2 di dapat hasil sebesar 0 dengan persentase skor responden 0%, sedangkan pasien yang tamat S3 di dapat hasil sebesar 0 responden dengan persentase skor responden 0%, dari hasil diatas responden dengan tingkat pendidikan yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tiudan

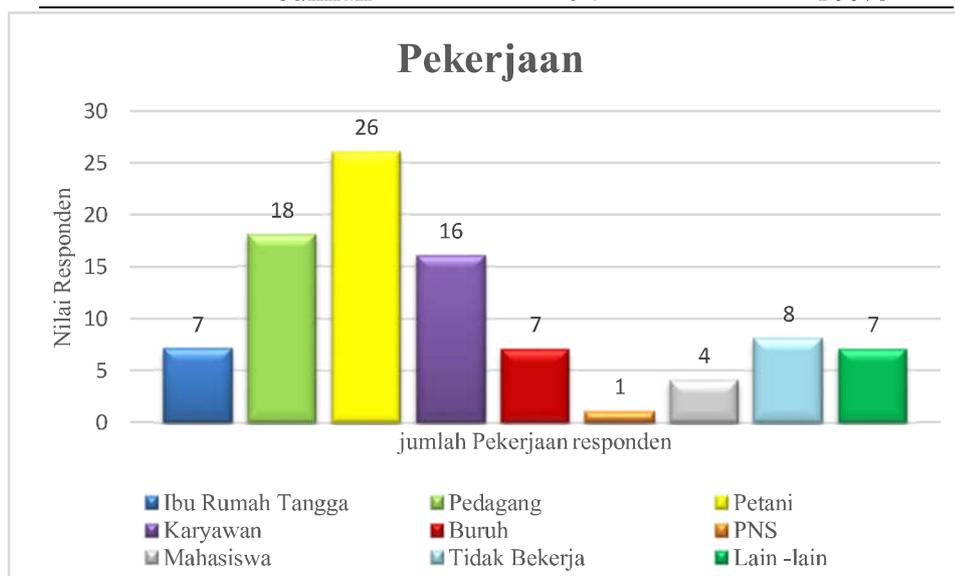
Kabupaten Tulungagung adalah responden dengan pendidikan Tamat SMA sebesar 45 dengan persentase responden 48%.

3. Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

Pasien yang mempunyai pekerjaan yang baik dengan penghasilan tinggi dapat memenuhi beberapa kebutuhan mereka dengan lebih baik di bandingkan mereka yang bekerja dengan penghasilan rendah, sehingga orang yang bekerja dengan penghasilan rendah akan memiliki harapan yang kurang terhadap pelayanan kesehatan (Kirilmaz, 2013)

Tabel 4. 6 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1	Ibu Rumah Tangga	7	7 %
2	Pedagang	18	19 %
3	Petani	26	28 %
4	Karyawan	16	17 %
5	Buruh	7	7 %
6	PNS	1	1 %
7	Mahasiswa	4	4 %
8	Tidak Bekerja	8	8 %
9	Lain - lain	7	7 %
Jumlah		94	100%



Gambar 4. 4 Hasil Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

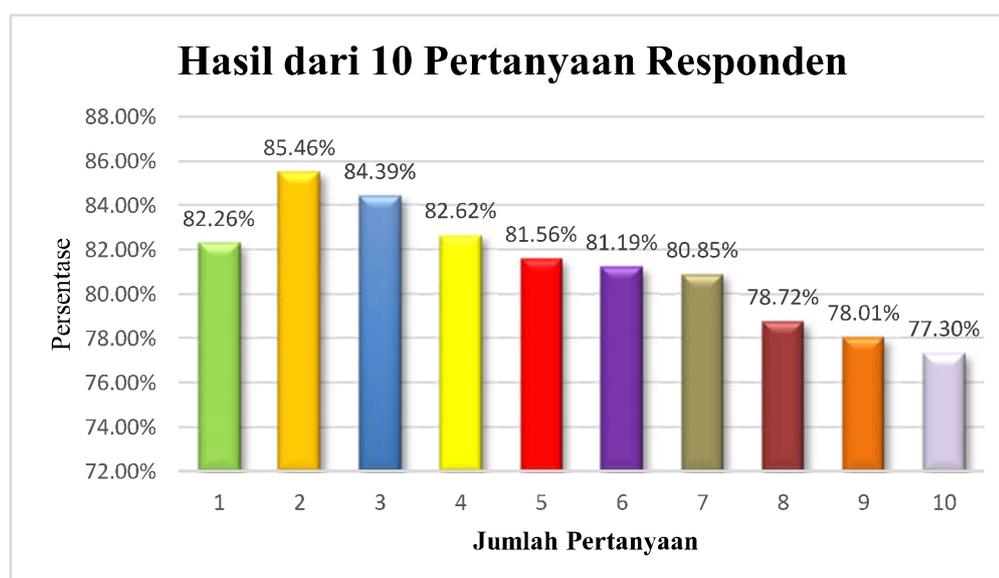
Berdasarkan (Tabel 4.6) dan (Gambar 4.4) menunjukkan bahwa responden dengan kriteria pekerjaan yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tiudan adalah petani yaitu sebanyak 26 dengan persentase skor responden 28%, sedangkan untuk responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga di dapat hasil sebanyak 7 responden dengan persentase skor 7%, pasien dengan pekerjaan pedagang di dapat hasil sebanyak 18 responden dengan persentase skor 19%. Pasien dengan pekerjaan karyawan di dapat hasil sebanyak 16 responden dengan persentase skor 17%, pasien dengan pekerjaan buruh di dapat hasil sebanyak 7 dengan persentase skor responden 7%, pasien dengan pekerjaan PNS di dapat hasil sebanyak 1 dengan persentase skor responden 1%, pasien dengan kriteria sebagai mahasiswa di dapat hasil sebanyak 4 dengan presentase skor responden 4%, pasien yang tidak bekerja di dapat hasil sebanyak 8 dengan presentase skor 8% dan pasien yang memilih lain-lain di dapat hasil sebanyak 7 dengan presentase skor responden 7%. Menurut Rahma (2006) menyatakan bahwa orang yang bekerja cenderung memiliki harapan lebih tinggi di bandingkan orang yang tidak bekerja terhadap pelayanan kesehatan.

4. Presentase Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Tabel 4. 7 Hasil dari 10 Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	Perolehan Skor						Skor Ideal	Total Skor	Hasil Presentase
		Sangat Puas (poin = 3)		Puas (poin = 2)		Kurang Puas (poin = 1)				
		N	Skor	N	Skor	N	Skor			
1	Kecepatan petugas melayani resep pasien	47	141	44	88	3	3	282	232	82,269%
2	Kejelasan informasi obat yang di berikan petugas	54	162	39	78	1	1	282	241	85,460%
3	Waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai tidak lama	53	159	38	76	3	3	282	238	84,397%
4	Kemudahan administrasi menebus obat	47	141	45	90	2	2	282	233	82,624%
5	Kelengkapan obat yang didapat berdasarkan resep	45	135	46	92	3	3	282	230	81,560%
6	Kemudahan mengenali petugas karena seragam/tanda pengenal	46	138	45	90	3	3	282	231	81,914%
7	Keramahan petugas dalam pelayana resep	43	129	48	96	3	3	282	228	80,851%
8	Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	37	111	54	108	3	3	282	222	78,723%
9	Ketersediaan tempat untuk pelayanan resep	35	105	56	112	3	3	282	220	78,014%
10	Ketersediaan fasilitas untuk pasien : air minum, brosur obat, atau timbangan badan ,dll	35	105	54	108	5	5	282	218	77,304%

**Gambar 4. 5 Hasil dari 10 pertanyaan kuesioner**

Salah satu hal yang menunjukkan kepuasan pasien dalam pelayanan obat yaitu terlihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. sikap yang diinginkan pasien yaitu sikap tanggap dari seorang petugas pelayanan kefarmasian. sikap tanggap yang bisa ditunjukkan seperti ketika pasien memerlukan bantuan untuk menjelaskan ulang informasi mengenai obat yang diberikan, petugas langsung sigap memberi informasi tentang obat tersebut kepada pasien, serta petugas tidak membedakan status pasien dalam pelayanan (Taufiq, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan nomor 1 kecepatan petugas melayani resep pasien didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 47 responden yang menjawab puas 44 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden waktu tunggu pelayanan resep racikan dan resep non racikan sudah memenuhi standart waktu yang ditetapkan oleh peraturan menteri kesehatan no.73 tahun 2016 tentang pelayanan kefarmasian di apotek yaitu 15-30 menit meskipun sudah memenuhi standar masih ada yang menyatakan kurang puas hal ini disebabkan karena pasien kurang sabar dalam mengantri kurangnya informasi dari pihak apotek waktu tunggu resep non racik dan racikan di Puskesmas Tiudan di dapat hasil persentase sebesar 82,26% dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomor 2 kejelasan informasi obat yang diberikan petugas didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 54 responden yang menjawab puas 39 responden sedangkan yang menjawab kurang puas

1 responden menurut penilaian pasien, petugas kefarmasian sudah menunjukkan sikap yang baik yaitu dengan tidak memandang status pasien dalam memberi perhatian dan pelayanan, serta komunikasi petugas kepada pasien juga berjalan baik, mungkin 1 responden yang memjawab kurang puas disebabkan apoteker tidak memberikan informasi berkaitan dengan aktivitas apa saja yang berkaitan dengan obat dimana informasi ini sangat penting bagi pasien yang tidak mengerti sepenuhnya tentang pengobatan, sebaiknya apoteker memberikan informasi tersebut sehingga bisa meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan terhadap pasien, didapat hasil persentase sebesar 85,46% dikategorikan sangat puas dengan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomer 3 waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai tidak lama didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 53 responden yang menjawab puas 38 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden yang menyatakan kurang puas hal ini disebabkan karena antrian pada saat menebus obat sangat banyak pada saat itu juga biasanya terjadi di pagi hari sekita jam 08,00-11,30 yang menyebabkan pelayanan mejadi lama di Puskesmas Tiudan di dapat hasil persentase sebesar 84,39%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%). Berdasarkan saran dari pasien hal ini disebabkan karena pasien tersebut merasa masih kurang atas pelayanan kefarmasian dalam ketanggapan petugas farmasi tersebut (Nurul dkk, 2018).

Pertanyaan nomer 4 kemudahan administrasi menebus obat didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 47 responden yang menjawab puas 45 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 2 responden rasa kurang puas pasien dikarenakan ada beberapa pasien yang saat melakukan administrasi masih bingung atau belum paham dan minimnya informasi yang berada di Puskesmas seperti papan petunjuk mengakibatkan kesulitan pasien dalam hal administrasi obat. Didapat hasil persentase sebesar 82,62%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomer 5 kelengkapan obat yang didapat berdasarkan resep didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 45 responden yang menjawab puas 46 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden hal ini dikarenakan pasien harus menebus obat atau membeli obat di luar biasanya dikarenakan obat habis atau belum ada diapotek Puskesmas Tiudan di dapat hasil persentase sebesar 81,56%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomer 6 kemudahan mengenali petugas karena seragam atau tanda pengenal didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 46 responden yang menjawab puas 45 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 hal ini dikarenakan kurang pemahamnya pasien terhadap identitas petugas seperti tanda pengenal ataupun seragam petugas farmasi biasanya adanya pegawai baru yang belum mendapat seragam dinas Puskesmas menyebabkan pasien kebingungan saat mengantri obat, didapat

hasil persentase sebesar 81,91%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomer 7 keramahan petugas dalam pelayanan resep didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 43 responden yang menjawab puas 48 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden hal ini dikarenakan pasien merasa kurang diperhatikan saat pelayanan kefarmasian biasanya dikarenakan petugas kefarmasian masih sibuk melayani atau menyiapkan obat didapat hasil persentase sebesar 82,26%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%). Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, peduli dan perhatian petugas kefarmasian terhadap pasien mempengaruhi kepuasan pasien (Yuliani dkk, 2017).

Pertanyaan nomer 8 kecukupan tempat duduk di ruang tunggu didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 37 responden yang menjawab puas 54 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden hal ini disebabkan kurangnya tempat duduk saat mengantri obat walaupun petugas yang ada disana sudah mengambil kursi cadangan yang telah di persiapkan saat ada lonjakan pasien di Puskesmas Tiudan hal ini seharusnya dipersiapkan sejak pagi di waktu-waktu tertentu saat pasien rame seperti di pagi hari, didapat hasil persentase sebesar 78,72%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

Pertanyaan nomer 9 ketersediaan tempat untuk pelayanan resep didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 35 responden yang menjawab puas 56 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 3 responden hal ini biasanya dikarenakan pasien asal menempatkan resep tidak sesuai urutan yang mengakibatkan sebagian pasien kecewa karena yang tadinya dilayani pertama menjadi dilayani yang terakhir pihak apotek seharusnya membuat antrian nomer agar pasien merasa nyaman dan tidak kecewa, didapat hasil persentase sebesar 78,01%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

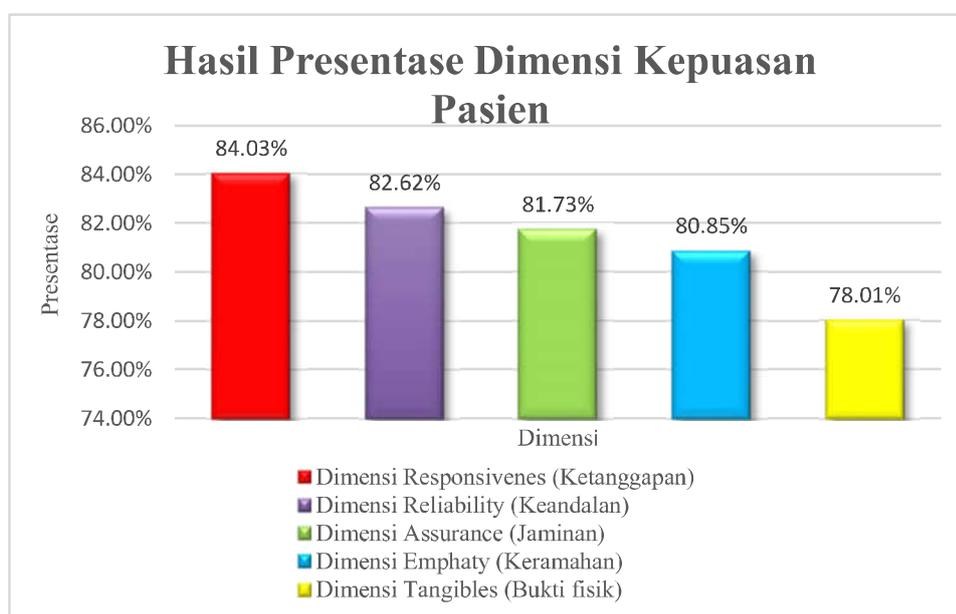
Pertanyaan nomer 10 ketersediaan fasilitas untuk pasien: air minum, brosur obat, atau timbangan badan dan lain-lain didapat hasil responden yang menjawab sangat puas berjumlah 35 responden yang menjawab puas 54 responden sedangkan yang menjawab kurang puas 5 responden hal ini dikarenakan belum adanya ketersediaan air minum gratis di Puskesmas Tiudan karena di Puskesmas Tiudan belum ada brosur pengobatan maupun brosur yang lain sehingga tingkat kepuasan pasien kurang puas. Agar kepuasan pasien meningkat sebaiknya didalam puskesmas khususnya dibagian apotek disediakan brosur agar bisa dibaca pasien hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang pengobatan didapat hasil persentase sebesar 77,30%, dikategorikan sangat puas berdasarkan skala persentase (76%-100%).

5. Presentase Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Tabel 4. 8 Hasil Presentase Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi	Pertanyaan	Perolehan Skor						Skor Ideal	Total Skor	Hasil prosentase (%)
		Sangat Puas (poin = 3)		Puas (poin = 2)		Tidak Puas (poin = 1)				
		N	Skor	N	Skor	N	Skor			
Responsiveness (Ketanggapan)	Kecepatan petugas melayani resep pasien	47	141	44	88	3	3	282	232	82,26%
	Kejelasan informasi obat yang di berikan petugas	54	162	39	78	1	1	282	241	85,46%
	Waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai tidak lama	53	159	38	76	3	3	282	238	84,39%
Reliability (Kehandalan)	Kemudahan administrasi menebus obat	47	141	45	90	2	2	282	233	82,62%
Assurance (Jaminan)	Kelengkapan obat yang didapat berdasarkan resep	45	135	46	92	3	3	282	230	81,56 %
	Kemudahan mengenali petugas karena seragam/tanda pengenal	46	138	45	90	3	3	282	231	81,91%
Emphaty (Empati)	Keramahan petugas dalam pelayana resep	43	129	48	96	3	3	282	228	80,85%
Tangibles (Bukti fisik)	Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	37	111	54	108	3	3	282	222	78,72%
	Ketersediaan tempat untuk pelayanan resep	35	105	56	112	3	3	282	220	78,01%
	Ketersediaan fasilitas untuk pasien : air minum, brosur obat, atau	35	105	54	108	5	5	282	218	77,30%

Dimensi	Pertanyaan	Perolehan Skor						Skor Ideal	Total Skor	Hasil prosentase (%)
		Sangat Puas (poin = 3)		Puas (poin = 2)		Tidak Puas (poin = 1)				
		N	Skor	N	Skor	N	Skor			
	timbangan badan ,dll									
Jumlah								2.293	813,08%	
Rata-rata								229,3	81,31%	



Gambar 4. 6 Hasil Presentase Dimensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan (Tabel 4.8) dan (Gambar 4.6) menunjukkan hasil penelitian dengan pengukuran kepuasan pasien terdapat 5 macam dimensi yang terdiri dari 10 pertanyaan yang diambil dari (Prihartini, Yuniar and Susyanty, 2020). Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. Kecepatan petugas melayani resep pasien, kejelasan informasi obat yang di berikan petugas, waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai tidak lama, kemudahan administrasi menebus obat, kelengkapan

obat yang didapat berdasarkan resep, kemudahan mengenali petugas karena seragam atau tanda pengenal, keramahan petugas dalam pelayanan resep, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, ketersediaan tempat untuk pelayanan resep dan ketersediaan fasilitas untuk pasien, air minum, brosur obat, atau timbangan badan, dan lain-lain. Menurut penelitian dari (Prihandiwati *et al.*, 2018) bahwa presentase penilaian skor dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu Sangat Puas (76%-100%), Puas (56%-<76%) dan Tidak puas (<56%).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *responsiveness* kecepatan petugas melayani resep pasien didapat hasil persentase sebanyak 82,26% dari pernyataan ini pasien dinyatakan sangat puas. Pada kejelasan informasi obat yang di berikan petugas didapat hasil persentase sebanyak 85,46% dari pernyataan ini pasien dinyatakan sangat puas. Waktu tunggu pelayanan obat sejak diserahkan sampai selesai tidak lama didapat hasil persentase sebanyak 84,39% dari pernyataan ini pasien dinyatakan sangat puas. Berdasarkan 3 pertanyaan dari dimensi *responsiveness* didapat hasil rata-rata persentase 84,03% dikategorikan sangat puas

Dimensi *reliability* kehandalan mencerminkan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan dengan prosedur yang mudah (Isnindar dkk, 2013). Kemudahan administrasi menebus obat berada dalam kategori sangat puas yaitu dengan persentase sebanyak 82,62%. Jika dikonverikan berdasarkan kategori analisis tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* jika

dikonversikan berdasarkan kategori analisis tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* hasil tersebut didapat sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan factor dimensi *reliability* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan

Dimensi *assurance* (jaminan) kelengkapan obat yang didapat berdasarkan resep ialah mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat, ini sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam setiap informasi obat yang disampaikan karena dengan pengetahuan yang luas petugas menyampaikan informasinya dengan percaya diri dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien dengan baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan dari pasien (Akbar *et al.*, 2018). Berdasarkan hasil penelitian dimensi *assurance* (jaminan). Kelengkapan obat yang didapat berdasarkan resep didapat hasil persentase sebanyak 81,56% dari pernyataan ini dinyatakan pasien sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *assurance* (jaminan). Kemudahan mengenali petugas karena seragam/tanda pengenal didapat hasil persentase sebanyak 81,91% dari pernyataan ini dinyatakan pasien sangat puas. Berdasarkan 2 pertanyaan diatas dimensi *assurance* (jaminan) didapat rata-rata persentase 82,62% dikategorikan sangat puas

Berdasarkan Dimensi *emphaty* (empati) keramahan petugas dalam pelayanan resep didapat hasil sebanyak 80,85% dari pernyataan ini pasien dinyatakan sangat puas, berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik).

Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu didapat hasil persentase sebanyak 78,72% dari pernyataan ini dikonversikan dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas, pada ketersediaan tempat untuk pelayanan resep didapatkan hasil persentase sebanyak 78,01% dari pernyataan ini dikonversikan dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas dan pada ketersediaan fasilitas untuk pasien air minum, brosur obat, atau timbangan badan dan lain-lain di dapat hasil persentase sebanyak 77,30% dari pernyataan ini dikonversikan dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas, dimensi *tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengara tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dipilih yang dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Prihandiwati *et al.*, 2018). Berdasarkan 3 pertanyaan diatas dimensi *Tangibles* (bukti fisik) didapa rata-rata persentase 78,01% dikategorikan sangat puas