



Jurnal Pharmacia Mandala Waluya Vol.3 No.2
ISSN : 2829-6850
<https://jurnal-pharmaconmw.com/jpmw/index.php/jpmw>
DOI : <https://doi.org/10.54883/jpmw.v3i2.98>



Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari

Mahfusun Bone¹, Ulmiah Khatifah², La Djabo Buton³, Bai Athur Ridwan²

¹Fakultas Farmasi, Universitas Mulawarman

²Program Studi Kesmas, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya

³Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Mandala Waluya

ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien pada pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari beragam. Ada pasien yang tidak puas karena sarana dan prasarana, seperti luas ruang tunggu pasien yang kurang memadai, ada pula pasien yang puas karena biaya atau harga obat dapat dijangkau dan semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas perumnas kota kendari. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan interaksi dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari pada bulan maret 2022 berjumlah 1.461 orang dengan jumlah sampel 94 responden. Teknik pengambilan sampel dengan pendekatan *accidental sampling* yaitu menggunakan sampel seadanya dengan menunggu pasien berkunjung pada waktu penelitian berlangsung. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat (uji statistik *Chi Square*) pada taraf signifikansi $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara variabel empati, variabel bukti langsung, dan variabel keyakinan terhadap kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Perumnas Kota Kendari, terdapat hubungan kuat antara variabel kehandalan dan variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Perumnas Kota Kendari.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Empati; Keyakinan; Kehandalan; Daya Tanggap; Bukti Langsung

Relationship of The Quality of Pharmaceutical Services With The Level of Patient Satisfaction at The Perumnas Public Health Center of Kendari City

ABSTRACT

Patient satisfaction in service is a comparison between his perception of the service received and his expectations before getting the service. Patient satisfaction with pharmaceutical services at the Perumnas Community Health Center in Kendari City varies. There are patients who are dissatisfied because of facilities and infrastructure, such as an inadequate patient waiting room area, there are also patients who are satisfied because the cost or price of drugs can be reached and all drugs contained in the prescription are always available in the hospital pharmacy installation. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of patient satisfaction at the Perumnas Community Health Center, Kendari City. This type of research uses analytic research with a cross sectional approach. The population used in this study were all patients who interacted with pharmaceutical services at the Perumnas Health Center in Kendari City in March 2022, totaling 1,461 people with a sample size of 94 respondents. The sampling technique with an accidental sampling approach is to use a makeshift sample by waiting for patients to visit at the time of the study. Data analysis using univariate and bivariate analysis (Chi Square statistical test) at a significance level of $p < 0.05$. The results showed that there was a very strong relationship between the empathy variable, the direct evidence variable, and the confidence variable on patient satisfaction at the Perumnas Health Center Pharmacy in Kendari City, there was a strong relationship between the reliability variable and the responsiveness variable on patient satisfaction patient satisfaction at the Perumnas Health Center Pharmacy in Kendari City.

Keywords: Patient Satisfaction, Empathy, Confidence, Reliability, Responsiveness Direct Evidence

Penulis Korespondensi :

Mahfusun Bone

Fakultas Farmasi, Universitas Mulawarman

E-mail : fuzunpharm31@gmail.com

Info Artikel :

Submitted : 19 Juli 2023

Revised : 30 Juli 2023

Accepted : 30 Januari 2024

Published : 6 April 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu upaya untuk menyembuhkan dan mencegah penyakit serta menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat ataupun kelompok, keluarga, dan perorangan. Pelayanan kefarmasian di puskesmas juga merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Permenkes, 2014).

Pengendalian mutu pelayanan dimaksudkan untuk mencegah kesalahan pengobatan atau *medication error* dengan menerapkan penggunaan obat yang rasional yang menjamin keselamatan pasien. Mutu pelayanan kefarmasian diukur dari tujuh indikator, yaitu rata-rata waktu penyiapan obat, rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase etiket dan label yang lengkap, dan persentase pengetahuan pasien (Jamil & Mubasysyir, 2006).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas penyedia layanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit (Permenkes, 2014). Dalam menyelenggarakan kesehatan tersebut harus memperhatikan mutu layanan yang menjamin ketersediaan dan keterjangkauan obat melalui pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan yang dapat

memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin et al., 2018). Untuk menjamin pelayanan kefarmasian yang sesuai standar tersebut, baik yang dilakukan di rumah sakit, apotek atau puskesmas, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mutu pelayanan untuk menilai capaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

Setiap puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain (Suryawati & Dharminto, 2006). Ada beberapa macam konsep pengukuran kepuasan pasien seperti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan dan ketidakpuasan pasien. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan dalam memenuhi harapan pasien (Az-zahroh, 2017).

Menurut Parasuraman et al., (1988) terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi empati (*emphaty*), keyakinan (*confidence*), kehandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), dan bukti langsung (*tangible*).

Berdasarkan Penelitian sebelumnya menurut Yuliani et al., (2020) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Oebobo Kota Kupang. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang periode 19 Maret - 19 April 2018 diperoleh data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Periode 19 Maret - 19 April 2018. Berdasarkan tingkat kehandalan yaitu sangat puas (84%), tingkat ketanggapan yaitu sangat puas (85%), tingkat keyakinan yaitu sangat puas (86%), tingkat empati yaitu sangat puas (85%), tingkat penampilan yaitu sangat puas (82 %). Rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang secara keseluruhan adalah sebesar 84% dengan klasifikasi sangat puas.

Puskesmas Perumas merupakan salah satu Puskesmas dalam wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. Tepatnya berada di Jalan H. Supu Yusuf No.22, Kelurahan Bende Kecamatan Kadia Kota Kendari Puskesmas Perumnas dibangun pada tahun 1982, Puskesmas ini merupakan Puskesmas Kedua yang terlama setelah Puskesmas Puuwatu yang ada di Kota Kendari. Dan pada saat itu pula Puskesmas ini berfungsi secara definitif sebagai salah satu Puskesmas yang bertanggung jawab secara langsung kepada Dinas Kesehatan Kota Kendari. Dari hasil observasi sementara yang dilakukan di Puskesmas Perumnas didapatkan

beberapa pasien mengeluh terhadap pelayanan kefarmasian yang kurang memuaskan, serta petugas apotek yang kurang jelas dalam memberikan informasi obat.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari”.

METODE

Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Perumnas Kota Kendari pada bulan maret tahun 2022. Adapun data yang diperoleh adalah 1.461 Pasien.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. Pengambilan sampel dilakukan metode *Accidental Sampling*, yaitu menggunakan sampel seadanya dengan menunggu pasien yang berkunjung pada waktu penelitian berlangsung dan kriteria inklusi maupun eksklusi. Jadi, peneliti menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yang didapatkan menjadi 94 orang

Metode Penelitian

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tahap persiapan. Persiapan dilakukan dengan menentukan ruang lingkup kefarmasian, mengamati masalah yang akan diteliti, melaksanakan studi pendahuluan di puskesmas perumnas kota kendari. Setelah itu, peneliti memilih responden berdasarkan

kriteria inklusi dan eksklusi pada saat penelitian, menyebarkan kuesioner untuk diisi responden yang sesuai kriteria saat penelitian. Setelah melakukan penelitian akan dilakukan tahap mengolah dan menganalisis data. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer dengan menggunakan program SPSS. Setelah mengolah data dilakukan yang terakhir adalah mengumpulkan hasil penelitian.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok

orang tentang fenomena sosial dengan menggunakan gradasi tingkat penilaian meliputi, sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada setiap variabel dari hasil penelitian dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh. Teknik berikutnya adalah analisis bivariat untuk mendeskripsikan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan Uji chisquare. Kriteria pengujian hipotesis pada uji *Chi-square* dengan batas kemaknaan (α) yang digunakan adalah 0,05 (95%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan

No	Karakteristik Responden	N (=94)	% (=100%)
Jenis Kelamin			
1	Laki – Laki	37	39,4%
	Perempian	57	60,6%
Umur			
2	16-20 tahun	7	7,4
	21-30 tahun	15	16,0
	31-40 tahun	23	24,5
	41-50 tahun	18	19,1
	51-60 tahun	31	33,0
Pendidikan			
3	Sarjana (S1)	12	12,8
	Diploma (DIII)	50	53,2
	SMA	14	14,9
	SMP	18	19,1
Pekerjaan			
4	PNS	20	21,3
	Mahasiswa	13	13,8
	Karyawan Swasra	14	14,9
	Wiraswasta	14	14,9
	Pedagang	9	9,6
	Buruh	5	5,3
	Ibu Rumah Tangga	19	20,2

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dikatakan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 94 responden yang diteliti diketahui bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan sebesar 60,6%. Selanjutnya, untuk responden berdasarkan kelompok umur sebagian besar adalah 51-60 tahun sebanyak 31 responden yaitu 33,0% dan paling sedikit responden berumur 16-20 tahun sebesar 7 responden atau 7,4%.

Untuk responden berdasarkan jenis pendidikan sebagian besar adalah Diploma III sebanyak 50 orang atau 53,2%, dan paling sedikit adalah Sarjana (S1) sebanyak 12% atau 12,8%. Untuk responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagian besar dari responden penelitian bekerja sebagai PNS sebanyak 20 orang atau 21,3% dan yang paling sedikit adalah buruh sebanyak 5 orang atau 5,3%.

Analisis Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati, Keyakinan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Lansung dan Kepuasan Pasien.

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Empati	Kurang Empati	9	9,6%
	Empati	85	90,4%
Keyakinan	Kurang Yakin	11	11,7%
	Yakin	83	88,3%
Kehandalan	Kurang Handal	22	23,4%
	Handal	72	76,6%
Daya tanggap	Kurang Tanggap	13	13,8%
	Tanggap	81	86,2%
Bukti Langsung	Kurang Baik	13	13,8%
	Baik	81	86,2%
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	9	9,6%
	Puas	85	90,4%

Sumber : Data diolah tahun 2022

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi pada setiap variabel berdasarkan jawaban responden. Diketahui bahwa, variabel empati yaitu sikap peduli yang diberikan kepada pasien sebanyak 85 responden (90,4%) menyatakan baik. Sedangkan sisanya sebanyak 9 responden (9,6%) menyatakan kurang baik. Kemudian, pada variabel keyakinan yaitu kemampuan petugas apotek dalam menimbulkan kepercayaan pasien sebanyak 83

responden (88,3%) menyatakan yakin. Sisanya sebanyak 11 responden (11,7%) menyatakan kurang yakin. Pada variabel kehandalan, yakni kemampuan petugas apotek dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan dapat dipercaya, sebanyak 72 responden (76,6%) menyatakan handal. Adapun sisanya sebanyak 22 responden (23,4%) menyatakan kurang handal. Selanjutnya, pada variabel daya tanggap yaitu suatu

sikap dalam memberikan pelayanan yang cepat, sebanyak 81 responden (86,2%) menyatakan tanggap. Adapun sisanya sebanyak 13 responden (13,8%) menyatakan kurang tanggap. Pada variabel bukti langsung, yakni suatu pelayanan yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, sebanyak 81 responden (86,2%) menyatakan baik. Adapun sisanya sebanyak 13 responden

(13,8%) menyatakan kurangbaik. Selain itu pada variabel kepuasan pasien sebanyak 85 responden (90,4%) menyatakan puas dan sisanya sebanyak 9 responden (9,6%) menyatakan tidak puas. Kepuasan pasien yang diukur dalam penelitian ini adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Apotek.

Validitas dan Reabilitas Kuesioner

1. Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Empati(X1)	Indikator 1	0,902	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,839	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,783	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,563	0.2028	Valid
Keyakinan(X2)	Indikator 1	0,777	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,935	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,879	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,726	0.2028	Valid
Kehandalan(X3)	Indikator 1	0,809	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,729	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,814	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,801	0.2028	Valid
	Indikator 5	0,629	0.2028	Valid
	Indikator 6	0,471	0.2028	Valid
Daya Tanggap(X4)	Indikator 1	0,888	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,898	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,789	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,664	0.2028	Valid
Bukti Lansung(X5)	Indikator 1	0,728	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,623	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,808	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,638	0.2028	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Indikator 1	0,766	0.2028	Valid
	Indikator 2	0,742	0.2028	Valid
	Indikator 3	0,923	0.2028	Valid
	Indikator 4	0,894	0.2028	Valid
	Indikator 5	0,683	0.2028	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,2028) dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang dan nilai α atau tingkat kesalahan yang digunakan sebesar

5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengatur variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Empati	0,783	Reliabel
Keyakinan	0,839	Reliabel
Kehandalan	0,805	Reliabel
Daya Tanggap	0,826	Reliabel
Bukti Lansung	0,630	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,826	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa hasil uji reliabilitas pada semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal

ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak untuk diajukan kedalam pengujian berikutnya

Analisis Bivariat

1. Hubungan Antara Variabel Empati dan Kepuasan Pasien

Tabel 5 Hubungan Antara Variabel Empati dan Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien				Asymptotic Significance(2-sided)	φ
	Kurang puas		Puas			
	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%		
Kurang baik	8	88,9%	1	11,1%	0,000	0,877
Baik	1	1,2%	84	98,8%		
Total	9	9,6%	85	90,4%		

Sumber : Data diolah tahun 2022

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikasi dari variabel empati menggunakan uji *Chi-Square* sebesar 0,000 $< 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga hipotesis H_0 ditolak dan menerima hipotesis H_a , artinya kepedulian memiliki hubungan yang

signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. Adapun keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai *Phi*, yaitu sebesar 0,877, sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel empati memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Immas et al., (2013) bahwa kepedulian (*empaty*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan korelasi sebesar 92,2%. Penelitian

tersebut juga menyimpulkan bahwa semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Selain itu, penelitian lain juga dikemukakan oleh Koestanto & Yuniati, (2014) bahwa empati secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Hubungan Antara Variabel Keyakinan dan Kepuasan Pasien

Tabel 6 Hubungan Antara Variabel Keyakinan Dan Kepuasan Pasien

Keyakinan	Kepuasan Pasien				Asymptotic Significance (2-sided)	φ
	Kurang puas		Puas			
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Kurang baik	9	81,8%	2	18,2%	0,000	0,894
Baik	0	0%	83	100%		
Total	9	9,6%	85	90,4%		

Sumber : Data diolah tahun 2022

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel keyakinan menggunakan uji *Chi-Square* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga hipotesis H_0 ditolak dan menerima hipotesis H_a , artinya keyakinan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. Adapun keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai *Phi*, yaitu sebesar 0,894, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keyakinan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, mendukung penelitian yang dikemukakan

oleh Dewi, (2016) bahwa kualitas pelayanan yang melibatkan beberapa variabel termasuk variabel jaminan secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur sebesar 58,9%. Selain itu, penelitian lain juga dikemukakan Utari & Firmansyah, (2021) bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabum. Penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa variabel keyakinan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 12,1%.

3. Hubungan Antara Variabel Kehandalan dan Kepuasan Pasien

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel kehandalan menggunakan uji *Chi-Square* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga hipotesis H_0

ditolak dan menerima hipotesis H_a , artinya kehandalan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas

Perumnas Kota Kendari. Adapun keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai *Phi*, yaitu sebesar

0,589, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien.

Tabel 7 Hubungan Antara Variabel Kehandalan Dan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien				<i>Asymptotic Significance(2-sided)</i>	ϕ
	Kurang Puas		Puas			
	<i>N</i>	%	<i>n</i>	%		
Kurang baik	9	40,9%	13	59,1%	0,000	0,589
Baik	0	0,0%	72	100%		
Total	9	9,6%	85	90,4%		

Sumber : data diolah tahun 2022

Berdasarkan temuan tersebut, mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Lufianti et al., (2020) hasil chi square menunjukkan ada hubungan antara keandalan perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak. Selain itu, dalam penelitian ini juga dikemukakan oleh

Sudirjo & Susana, (2014) keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan pentingnya memperhatikan aspek kehandalan dalam menjamin terciptanya kepuasan pasien serta mewujudkan pelayanan kefarmasian di apotek.

4. Hubungan Antara Variabel Daya Tanggap dan Kepuasan Pasien

Tabel 8 Hubungan Antara Variabel Daya Tanggap Dan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Asymptotic Significance (2-sided)	φ
	Kurang Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Kurang baik	8	61,5%	5	38,5%	0,000	0,708
Baik	1	1,2%	80	98,8%		
Total	9	9,6%	85	90,4%		

Sumber : Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel Daya Tanggap menggunakan uji *Chi-Square* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga hipotesis H_0 ditolak dan menerima hipotesis H_a , artinya kehandalan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. Adapun keeratan

hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai *Phi*, yaitu sebesar 0,708, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Nur'aini, (2019) bahwa daya tanggap (*responsive*) memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien dengan menyimpulkan bahwa daya tanggap yang

tinggi kepada pasien dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien, dimana tingkat kepuasan tersebut memiliki catatan terhadap tata cara penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Selain

itu, penelitian lain juga di kemukakan oleh Widuri, (2020) bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

5. Hubungan Antara Variabel Bukti Langsung dan Kepuasan Pasien

Tabel 9 Hubungan Antara Variabel Bukti Langsung Dan Kepuasan Pasien

Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Asymptotic Significance(2-sided)	Φ
	Kurang Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Kurang Bukti	9	69,2%	4	30,8%	0,000	0,812
Bukti	0	0,0%	81	100,0%		
Total	9	9,6%	85	90,4%		

Sumber : Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikasi dari variabel bukti langsung menggunakan uji *Chi-Square* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga hipotesis H_0 ditolak dan menerima hipotesis H_a , artinya bukti langsung memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Perumnas Kota Kendari. Adapun keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai *Phi*, yaitu sebesar 0,812, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, mendukung penelitian yang dikemukakan oleh Gultom et al., (2021) mengatakan bahwa bukti fisik dengan Kepuasan Pasien saling mempengaruhi satu sama lain pada Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gaghana et al., (2014) menyebutkan bahwa bukti fisik

dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 66%. Hal ini menjelaskan bahwa selain pelayanan, keadaan atau fasilitas fisik di apotek juga menunjang terciptanya kepuasan pasien

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditulis kesimpulan sebagai berikut ada hubungan yang sangat kuat antara variabel empati dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang sangat kuat antara variabel keyakinan dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang kuat antara variabel kehandalan dan kepuasan pasien, ada hubungan yang kuat antara variabel daya tanggap dan kepuasan pasien, ada hubungan yang sangat kuat antara variabel bukti langsung dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih atas

do'a, dukungan serta apapun itu yang diberikan selama penelitian ini berlangsung hingga selesai, khususnya kepada orang tua, dosen pembimbing serta semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Jurnal Psikosains*, 12(2), 99–111. <http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/view/136>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544. <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Gaghana, V. F., Siagian, I. E., Palandeng, H. M., & Monintja, T. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik, Universitas Sam Ratulangi Manado*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JKKT/article/view/4040>
- Gultom, J. R., Nababan, D., & S, R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1671>
- Immas, H. A. P., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2013.2992>
- Jamil, L., & Mubasysyir, H. (2006). *Mutu Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Padang. Tesis Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* [Universitas Gajah Mada]. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/32572>
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya* [STIESIA Surabaya]. <https://core.ac.uk/reader/151518500>
- Lufianti, A., Widayati, C. N., & M, M. (2020). Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai Rsud Sunan Kalijaga Demak. *The Shine Cahaya Dunia Ners*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35720/tscnrs.v5i1.212>
- Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1). <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/345/237>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Sudirjo, F., & Susana, D. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Lpk Susana Modelling School Di Semarang). *SERAT ACITYA*, 3(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5644/4/sa.v3i2.1032>

- Suryawati, C., & Dharminto, S. Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 177–184. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v9i04.2752>
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–77. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/198>
- Widuri, H. W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <http://eprints.ums.ac.id/80999/>
- Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>

Jurnal Pharmacia Mandala Waluya (JPMW) is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

