

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penelitian agar memperoleh item-item pertanyaan yang valid dan konsisten. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel.

4.1.1 Uji Validitas

Validitas dilakukan untuk mengetahui alat ukur tersebut tepat untuk mengukur sebuah variabel yang akan diukur⁽³⁰⁾. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 10% dengan nilai r tabel 0,306 untuk sampel 30 responden. Setiap item pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel, sedangkan item pertanyaan tidak valid jika r hitung < r tabel.

a. Dimensi *tangible*

Hasil validitas *tangible* dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas *Tangible*

No.Item	Koef. Korelasi	r table	Keterangan
1	0,852	0,306	Valid
2	0,534	0,306	Valid
3	0,605	0,306	Valid
4	0,712	0,306	Valid
5	0,534	0,306	Valid
6	0,455	0,306	Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

b. Dimensi *reliability*

Hasil validitas *reliability* dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas *Reliability*

No.Item	Koef. Korelasi	r table	Keterangan
1	0,781	0,306	Valid
2	0,500	0,306	Valid
3	0,400	0,306	Valid
4	0,678	0,306	Valid
5	0,655	0,306	Valid
6	0,728	0,306	Valid
7	0,649	0,306	Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

c. Dimensi *responsiveness*

Hasil validitas *responsiveness* dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas *Responsiveness*

No.Item	Koef. Korelasi	r table	Keterangan
1	0,928	0,306	Valid
2	0,649	0,306	Valid
3	0,766	0,306	Valid
4	0,787	0,306	Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

d. Dimensi *assurance*

Hasil validitas *assurance* dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas *Assurance*

No.Item	Koef. Korelasi	r table	Keterangan
1	0,800	0,306	Valid
2	0,557	0,306	Valid
3	0,805	0,306	Valid
4	0,580	0,306	Valid
5	0,584	0,306	Valid
6	0,785	0,306	Valid
7	0,821	0,306	Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

e. Dimensi *empathy*

Hasil validitas *empathy* dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas *Empathy*

No.Item	Koef. Korelasi	r table	Keterangan
1	0,702	0,306	Valid
2	0,577	0,306	Valid
3	0,867	0,306	Valid
4	0,858	0,306	Valid
5	0,931	0,306	Valid

Sumber: Data primer dengan uji statistik

Tabel 4.1 – 4.5 menunjukkan hasil validitas tiap item pertanyaan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* r hitung $>$ r tabel (r tabel = 0,306), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data⁽³¹⁾.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan agar didapatkan instrumen yang memiliki konsistensi dan kemantapan sehingga instrumen dapat dipercaya dan dapat

diandalkan⁽³¹⁾. Suatu variabel dikatakan reliabel atau tidak, dapat digunakan uji *Alpha Cronbach's*.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi <i>Servqual</i>	<i>Alpha Cronbach's</i>	Batasan	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,719	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,755	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,806	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,756	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,803	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer dengan uji statistic

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada masing-masing dimensi memiliki nilai $> 0,6$, maka dapat disimpulkan tiap item pertanyaan dari 5 dimensi adalah reliabel.

4.2 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II Dan Puskesmas Umbulharjo I

4.2.1 Dimensi *Tangible*

Tangible (bukti langsung) merupakan pelayanan kesehatan yang dirasakan secara langsung meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan ruang, ketersediaan sarana komunikasi, penampilan tugas yang baik dan menarik. Penampilan petugas yang rapi dan menarik akan memberikan penilaian tersendiri bagi pasien, khususnya petugas farmasi yaitu apoteker. Tidak hanya dokter, penggunaan tanda pengenal atau jas khusus apoteker juga diperlukan agar pasien lebih mengenal dengan apoteker yang bertanggung jawab dan memudahkan pasien untuk berkomunikasi dengan apoteker secara langsung. Dimensi *tangible* diukur dengan 7 item pertanyaan, hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.7 dan 4.8.

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Tangible* di Puskesmas Kotagede II

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas	0	2	45	320	20
2.	Ruang tunggu di Pelayanan Farmasi bersih dan nyaman	0	2	57	288	40
3.	Penampilan Apoteker menggunakan tanda pengenal (<i>ID Card</i> atau jas)	0	34	111	184	0
4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas	0	0	42	336	10
5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll.	0	4	60	272	50
6.	Papan nama Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dapat dengan mudah terlihat	0	0	66	268	55
Total Akhir = 1916		0	42	31	1668	175

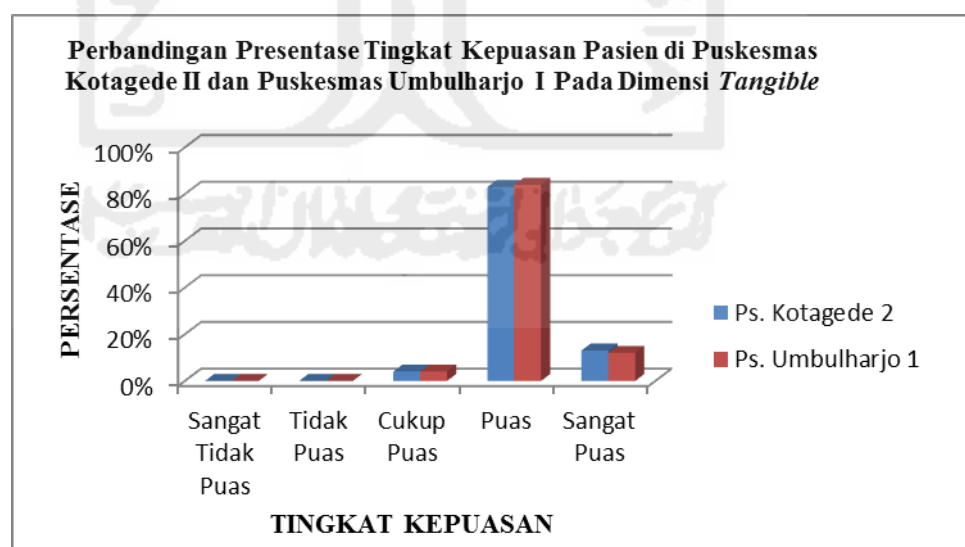
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Tangible* di Puskesmas Umbulharjo I

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Alur pelayanan obat rawat jalan pasien JKN sudah jelas	1	8	66	280	15
2.	Ruang tunggu di Pelayanan Farmasi bersih dan nyaman	1	4	90	216	65
3.	Penampilan Apoteker menggunakan tanda pengenal (<i>ID Card</i> atau jas)	0	18	96	232	5
4.	Kartu antrian diperoleh dengan mudah dan jelas	0	6	45	324	5
5.	Fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll.	0	6	105	196	65
6.	Papan nama Instalasi Farmasi Rawat Jalan dapat dengan mudah terlihat	0	0	69	260	60
Total Akhir = 2038		2	42	471	1508	215

Pada tabel 4.7 dan 4.8, penampilan petugas farmasi atau apoteker saat menggunakan tanda pengenal (*id card* atau jas khusus) mendapatkan jawaban tidak puas paling banyak di kedua puskesmas, karena di Puskesmas Kotagede II belum terakreditasi sehingga masih ada beberapa kendala dalam penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan. Ruang tunggu di Puskesmas Kotagede II lebih besar, bersih dan nyaman, terdapat beberapa fasilitas seperti TV, air minum, dan majalah atau koran, tetapi belum menggunakan pengeras suara untuk pelayanan sehingga beberapa pasien kadang tidak mendengar saat pemanggilan.

Puskesmas Umbulharjo I memiliki ruang tunggu yang lebih kecil dibandingkan dengan Puskesmas Kotagede II karena keterbatasan ruang yang ada. Fasilitas yang tersedia seperti TV, air minum, majalah atau koran, kipas angin, ruang tunggu yang bersih dan suasana yang nyaman. Papan nama apoteker sudah terpasang di dekat pintu ruang farmasi, sehingga pasien mengetahui nama-nama petugas yang ada di ruang farmasi. Penampilan apoteker menggunakan tanda pengenal mendapatkan jawaban tidak puas paling banyak. Berbeda dengan apoteker di Puskesmas Kotagede II, apoteker di Puskesmas Umbulharjo I sudah memiliki tanda dan jas khusus apoteker tetapi jarang digunakan saat pelayanan karena panas dan mengganggu gerak dari apoteker untuk melakukan pelayanan.

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan total nilai 1916 untuk Puskesmas Kotagede II dan 2038 untuk Puskesmas Umbulharjo I. Hasil tersebut menunjukkan nilai puas untuk pelayanan pada dimensi *tangible*. Dimensi *tangible* memiliki nilai kepuasan yang paling rendah di Puskesmas Kotagede II dan nilai kepuasan yang paling tinggi di Puskesmas Umbulharjo I, yaitu sebesar 96%. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *tangible* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dapat dilihat pada gambar 2. berikut:



Gambar 2. Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas dan apoteker di Puskesmas Kotagede II mengatakan bahwa ada beberapa kendala yang

terjadi saat pelayanan, seperti terbatasnya ruangan, sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang sehingga beberapa petugas puskesmas masih ada yang merangkap pekerjaan, fasilitas yang tersedia masih belum lengkap. Papan nama di setiap ruangan belum tersedia, apoteker juga belum menggunakan jas khusus atau tanda pengenal, tetapi semua fasilitas yang belum lengkap sudah dianggarkan tahun depan bersamaan dengan persiapan akreditasi.

Hasil wawancara yang disampaikan Kepala Puskesmas dan apoteker di Puskesmas Umbulharjo I adalah kendala yang sama seperti puskesmas sebelumnya, yaitu kurangnya tenaga SDM karena beberapa petugas senior yang sudah pensiun belum ada pengganti tetap untuk di puskesmas. Ruang tunggu yang masih gabung karena terbatasnya ruangan yang ada, tetapi fasilitas yang tersedia sudah hampir terpenuhi. Apoteker di puskesmas Umbulharjo I sudah memiliki tanda pengenal dan jas khusus, tetapi jarang digunakan karena panas dan sedikit mengganggu gerak dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang cukup banyak.

4.2.2 Dimensi *Reliability*

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, terpercaya, sesuai dengan prosedur yang telah dijanjikan dan bersikap simpati kepada pasien. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan yang paling penting berkaitan dengan obat, sehingga harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi yang benar tentang penggunaan obat. Manajemen obat harus dilakukan oleh apoteker agar tidak terjadi kekosongan. Apoteker memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pengelolaan obat dari penerimaan obat sampai ke gudang farmasi hingga obat diserahkan kepada pasien. Dimensi *reliability* diukur dengan 7 item pertanyaan, hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.9 dan 4.10.

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Reliability* di Puskesmas Kotagede II

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Jam buka pelayanan Farmasi Puskesmas tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup)	0	0	33	332	30
2.	Pelayanan Farmasi Puskesmas mudah dan cepat	0	0	18	320	70
3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60 menit dan non racikan ≤ 30 menit	0	2	18	304	90
4.	Obat yang diresepkan dokter selalu tersedia di Apotek / Puskesmas	0	0	12	308	95
5.	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	0	0	48	280	70
6.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker	0	0	6	384	10
7.	Apoteker mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)	0	10	72	268	20
Total Akhir = 2798		0	10	207	2196	385

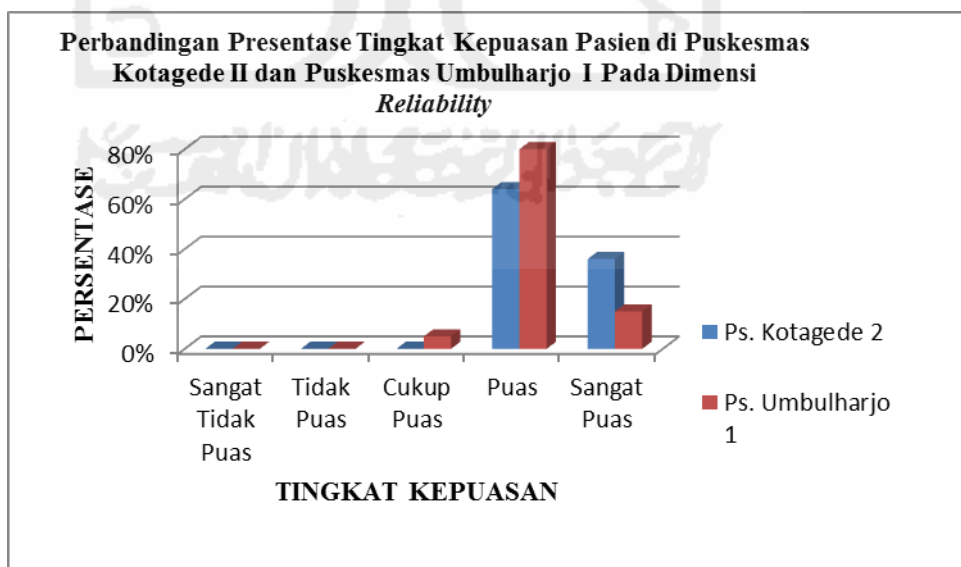
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Reliability* di Puskesmas Umbulharjo I

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Jam buka pelayanan Farmasi Puskesmas tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup)	1	8	66	260	40
2.	Pelayanan Farmasi Puskesmas mudah dan cepat	0	6	30	340	10
3.	Waktu tunggu pengambilan obat racikan ≤ 60 menit dan non racikan ≤ 30 menit	0	2	60	288	35
4.	Obat yang diresepkan dokter selalu tersedia di Apotek / Puskesmas	0	4	27	316	50
5.	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	1	10	90	232	30
6.	Pasien tidak dipungut biaya saat konsultasi dengan apoteker	1	2	27	328	35
7.	Apoteker mampu menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria, inhaler)	0	6	90	264	5
Total Akhir = 2657		3	38	390	2028	205

Pada tabel 4.9 dan 4.10, apoteker menjelaskan dan memperagakan penggunaan obat khusus mendapatkan jawaban tidak puas cukup banyak

di Puskesmas Kotagede II karena sebagian pasien jarang mendapatkan obat-obatan yang perlu penjelasan khusus. Pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II cepat dan mudah dan dibantu oleh 1 asisten apoteker. Pasien diberikan tempat duduk di depan bagian pemberian obat agar apoteker dapat memberikan informasi cara pemakaian obat dan memudahkan pasien memahami informasi yang telah disampaikan. Sama seperti di Puskesmas Kotagede II, pelayanan farmasi puskesmas Umbulharjo I juga cepat dan dibantu 1 asisten apoteker. Namun, beberapa pasien merasa tidak puas, karena apoteker sangat cepat dalam memberikan obat dan informasi yang disampaikan hanya sedikit. Hal ini bisa disebabkan karena banyak pasien yang menunggu giliran pengambilan obat dan apoteker bekerja cepat agar pasien yang lain tidak menunggu lama.

Nilai total berdasarkan tabel 4.9 dan 4.10 adalah 2798 untuk Puskesmas Kotagede II dan 2657 untuk Puskesmas Umbulharjo I. Hasil tersebut menyatakan puas untuk dimensi *reliability* di kedua puskesmas. Dimensi *reliability* memiliki nilai kepuasan tertinggi 100% untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai kepuasan 95% untuk Puskesmas Umbulharjo I. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *reliability* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dapat dilihat pada gambar 3. berikut:



Gambar 3. Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

4.2.3 Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan petugas farmasi menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi pasien, mampu menyiapkan obat dengan segera. Apoteker harus tanggap terhadap keluhan serta komplain dari pasien terkait obat serta bisa memberikan penjelasan yang baik terkait obat yang digunakan maupun pertanyaan dari pasien. Dimensi *responsiveness* diukur dengan 4 item pertanyaan, hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.11 dan 4.12.

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Kotagede II

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima	0	0	18	368	10
2.	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat	0	0	21	304	85
3.	Apoteker menyiapkan obat dengan segera	0	0	6	360	40
4.	Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan	0	0	24	348	25
Total Akhir = 1609		0	0	69	1380	160

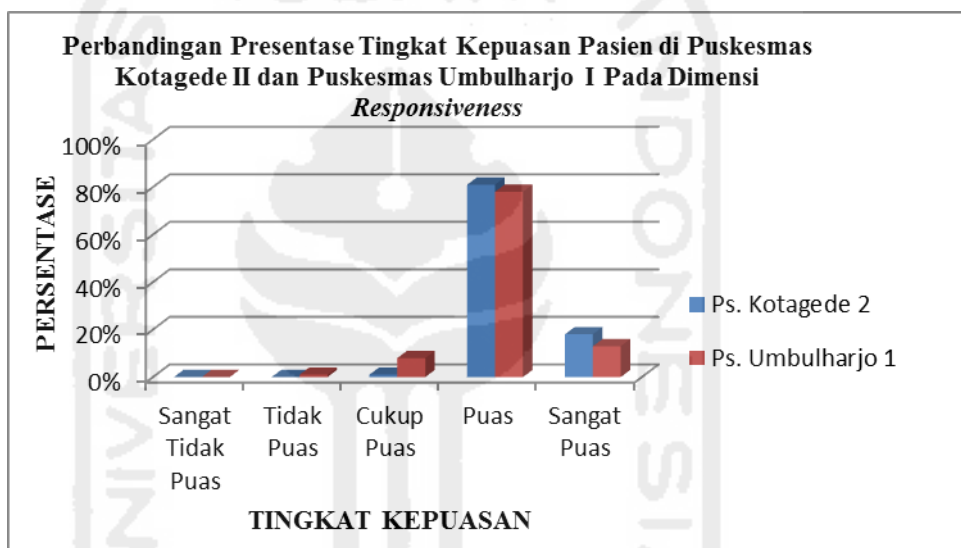
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Umbulharjo I

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Apoteker tanggap terhadap komplain obat yang diterima	1	6	30	308	45
2.	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat	1	4	30	324	30
3.	Apoteker menyiapkan obat dengan segera	0	0	36	340	15
4.	Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan	0	2	33	340	15
Total Akhir = 1560		2	12	129	1312	105

Pada tabel 4.11 dan 4.12, nilai kepuasan tertinggi di kedua puskesmas terdapat pada pertanyaan apoteker menyiapkan obat dengan segera. Apoteker yang dibantu dengan asisten apoteker mampu menyiapkan obat dengan segera dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Nilai kepuasan terendah di Puskesmas Umbulharjo I terkait kesigapan apoteker tentang komplain obat yang diterima dan saat pasien meminta penjelasan terkait obat. Beberapa pasien pernah komplain

mendapatkan obat yang kemasannya kurang baik dan meminta ganti obat dengan yang baru kepada apoteker.

Nilai total berdasarkan tabel 4.11 dan 4.11 adalah 1609 untuk Puskesmas Kotagede II yang berarti sangat puas dan 1560 untuk Puskesmas Umbulharjo I yang berarti puas untuk pelayanan pada dimensi *responsiveness*. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai kepuasan di Puskesmas Kotagede II yaitu 99% dan Puskesmas Umbulharjo I 91%. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *responsiveness* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dapat dilihat pada gambar 4. berikut:



Gambar 4. Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

4.2.4 Dimensi Assurance

Assurance (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan pasien terhadap produk obat, memberikan rasa aman dan meminimalkan resiko atau bahaya sehingga menimbulkan rasa percaya pada pelayanan yang telah diberikan. Petugas farmasi harus mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien terkait pengobatan yang akan dilakukan. Dimensi jaminan diukur dengan 7 *item* pertanyaan, hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.13 dan 4.14.

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Assurance* di Puskesmas Kotagede II

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani	0	2	111	244	5
2.	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti	0	0	12	368	20
3.	Apoteker menanyakan nomor antrian dan identitas pasien saat menyerahkan obat	0	8	207	108	0
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa (<i>Expired Date</i>) pada obat	0	10	120	180	50
5.	Obat dalam kemasan yang baik	0	0	6	244	185
6.	Obat berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket	0	0	6	256	170
7.	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi	0	2	54	316	10
Total Akhir = 2694		0	22	516	1716	440

Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Assurance* di Puskesmas Umbulharjo I

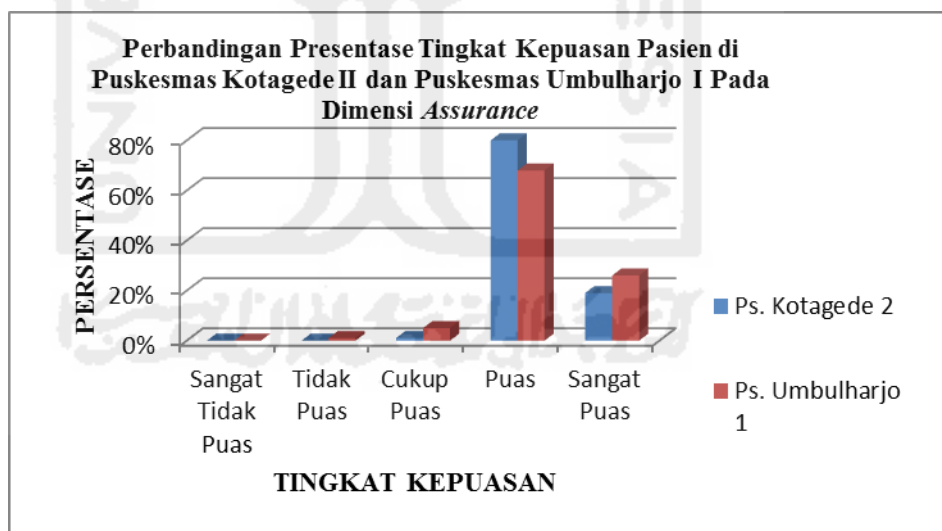
No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani	0	8	90	264	0
2.	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti	0	0	39	336	15
3.	Apoteker menanyakan nomor antrian dan identitas pasien saat menyerahkan obat	2	12	171	140	0
4.	Tercantum tanggal kadaluarsa (<i>Expired Date</i>) pada obat	1	6	93	232	35
5.	Obat dalam kemasan yang baik	0	0	15	252	160
6.	Obat berbentuk puyer atau kapsul tidak basah dan lengket	2	0	12	248	160
7.	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi	2	4	72	288	0
Total Akhir = 2659		7	30	492	1760	370

Pada tabel 4.13 dan 4.14, obat-obatan yang telah diberikan di kedua puskesmas memiliki kemasan yang sudah baik dan apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam pemberian obat. Hal ini dikarenakan apoteker di kedua puskesmas selalu menjaga kondisi dan kestabilan obat sebelum diberikan kepada pasien. Apoteker memberikan keyakinan kepada pasien terhadap

pengobatan yang akan dijalani untuk meningkatkan kepatuhan pasien minum obat.

Pada kedua puskesmas tersebut terdapat ketidakpuasan pasien terkait nomor antrian pada saat pengambilan obat. Hal itu dikarenakan pada kedua puskesmas tersebut tidak menerapkan nomor antrian untuk pengambilan obat, sehingga resep obat yang telah diterima dari dokter langsung diletakkan di ruang pelayanan farmasi dan dipanggil sesuai urutan peletakkan resep. Apoteker hanya memanggil identitas pasien tanpa menanyakan nomor antrian sebelumnya.

Nilai total berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14 adalah 2694 untuk Puskesmas Kotagede II dan 2659 untuk Puskesmas Umbulharjo I. Hasil tersebut menyatakan puas untuk dimensi *assurance* di kedua puskesmas. Dari hasil yang didapatkan, Puskesmas Kotagede II memiliki nilai kepuasan 99% dan Puskesmas Umbulharjo I memiliki nilai kepuasan 94%. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *assurance* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dapat dilihat pada gambar 5. berikut:



Gambar 5. Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

4.2.5 Dimensi *Empathy*

Empathy (empati) merupakan kemampuan petugas farmasi memberikan perhatian secara individu kepada pasien sehingga pasien

merasa diperhatikan, dan harus bersikap ramah tanpa membeda-bedakan pasien. Dimensi *empathy* diukur dengan 5 *item* pertanyaan, hasil data distribusi jawaban kepuasan pasien di dapat dilihat pada tabel 4.15 dan 4.16

Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Empathy* di Puskesmas Kotagede II

No.	Pertanyaan	Kepuasan (n=100)				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah	0	2	12	292	110
2.	Pelayanan Apoteker sama, tidak membedakan pasien PBI dan non PBI	0	0	21	328	55
3.	Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya	0	4	48	268	75
4.	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien	0	4	54	252	85
5.	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	0	4	57	264	65
Total Akhir = 2000		0	14	192	1404	390

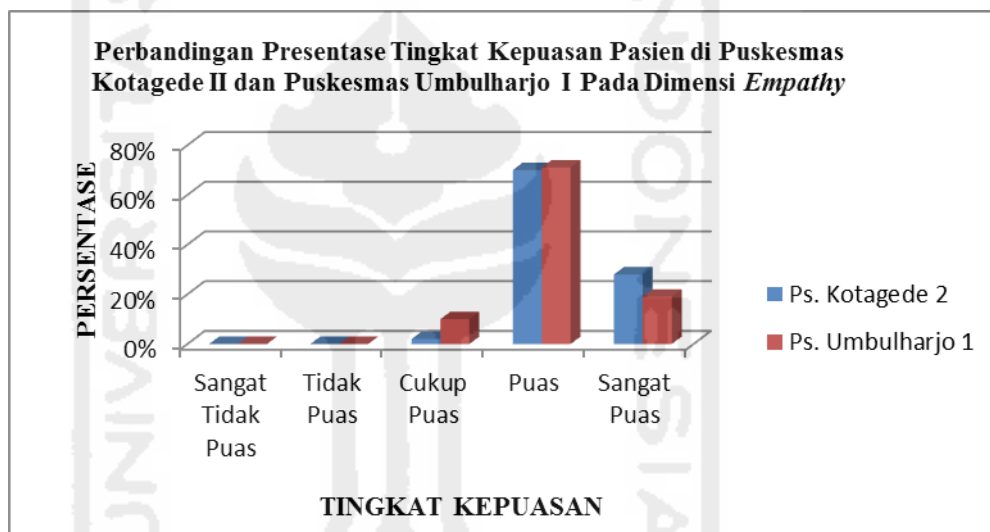
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Pada Dimensi *Empathy* di Puskesmas Umbulharjo I

No.	Pertanyaan	Kepuasan (n=100)				
		Sangat tidak puas (1)	Tidak puas (2)	Cukup puas (3)	Puas (4)	Sangat puas (5)
1.	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah	0	0	75	236	80
2.	Pelayanan Apoteker sama, tidak membedakan pasien PBI dan non PBI	0	0	24	332	45
3.	Apoteker perhatian terhadap pasien atau pengantarnya	0	12	87	240	25
4.	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien	0	8	84	260	15
5.	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	0	0	75	236	80
Total Akhir = 1914		0	20	345	1304	245

Pada tabel 4.15 dan 4.16, persentase kepuasan tertinggi di Puskesmas Kotagede II pada pelayanan apoteker yang sopan dan ramah. Apoteker selalu memberikan pelayanan yang baik untuk pasien, agar pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan apoteker. Apoteker di

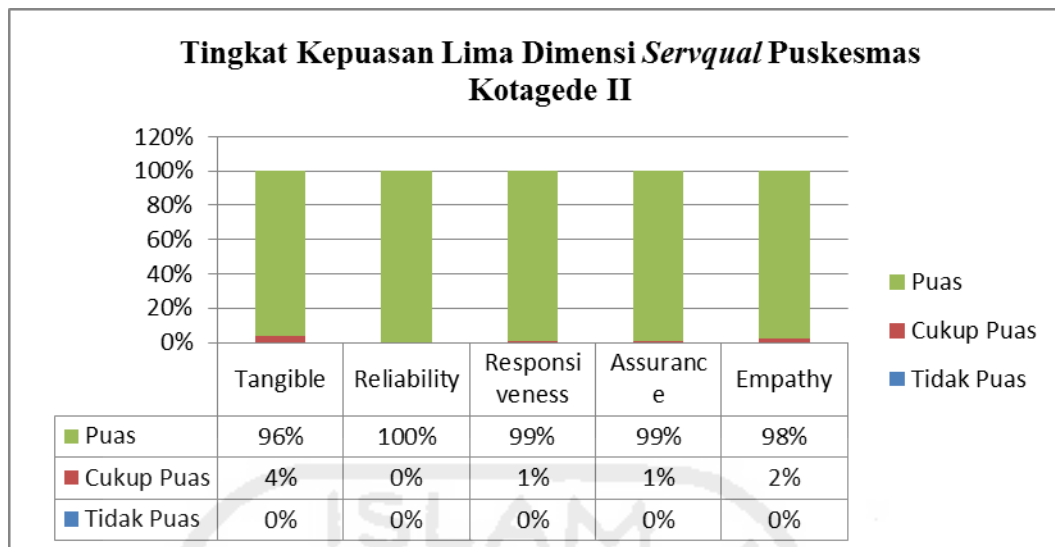
Puskesmas Umbulharjo I kurang memberikan perhatian yang cukup kepada pasien karena banyaknya pasien yang menunggu antrian menyebabkan beberapa pasien kurang puas.

Berdasarkan tabel 4.15 dan 4.16, nilai total yang didapatkan adalah 2000 untuk Puskesmas Kotagede II dan 1914 untuk Puskesmas Umbulharjo I. Hasil tersebut menyatakan puas untuk dimensi *empathy* di kedua puskesmas. Berdasarkan hasil yang diperoleh, Puskesmas Kotagede II memiliki nilai kepuasan 98% dan Puskesmas Umbulharjo I memiliki nilai kepuasan terendah, yaitu 90%. Hasil analisis kepuasan pada dimensi *empathy* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I dapat dilihat pada gambar 6. berikut:



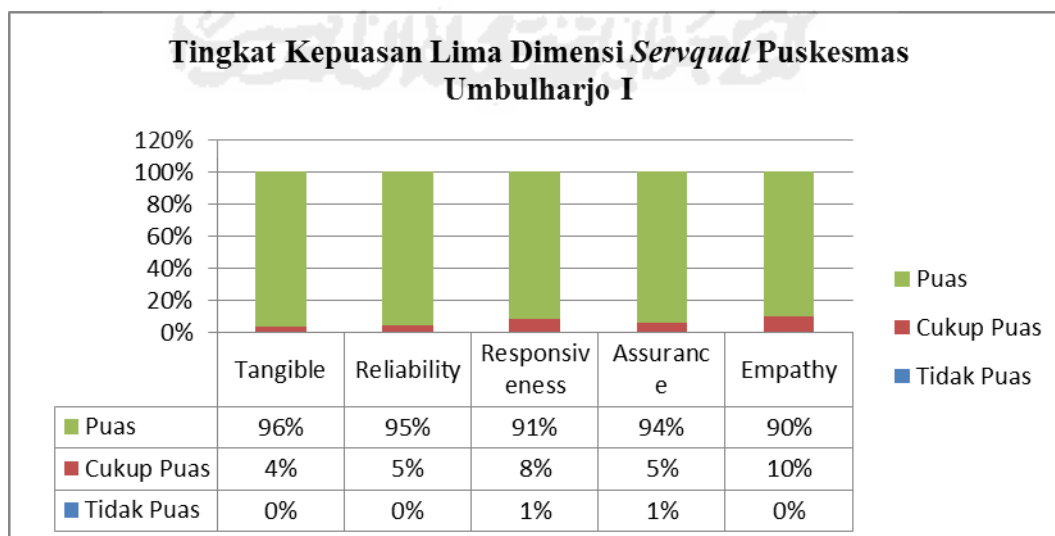
Gambar 6. Grafik tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

Berikut adalah grafik persentase kepuasan lima dimensi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I :



Gambar 7. Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Kotagede II

Berdasarkan grafik diatas disimpulkan bahwa pasien merasa puas hingga sangat puas untuk pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II ada pada dimensi *reliability* dengan total nilai 100% , yaitu pasien sudah merasa puas karena petugas farmasi sudah mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan mampu memberikan penjelasan dengan baik terkait penggunaan obat kepada pasien. Dimensi *tangible* memiliki nilai kepuasan terendah, yaitu 96%. Pada dimensi ini petugas farmasi masih belum menggunakan tanda pengenal atau jas khusus apoteker, dan papan nama petugas farmasi juga belum ada sehingga pasien tidak mengetahui siapa apoteker yang bertugas di puskesmas Kotagede II. Secara keseluruhan pelayanan farmasi di Puskesmas Kotagede II sudah baik.



Gambar 8. Grafik tingkat kepuasan lima dimensi di Puskesmas Umbulharjo I

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas hingga sangat puas tertinggi di Puskesmas Umbulharjo I adalah pada dimensi *tangible* dengan nilai 96%, yaitu sarana dan prasarana yang ada sudah hampir terpenuhi dan alur pelayanan obat yang sudah jelas. Pada dimensi *empathy* memiliki nilai kepuasan terendah, yaitu 90%. Petugas farmasi kurang memberikan perhatian kepada setiap pasien saat memberikan obat, hal ini bisa disebabkan karena banyaknya pasien yang harus dilayani sehingga petugas farmasi harus bekerja lebih cepat supaya pasien tidak menunggu terlalu lama.

4.3 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan Uji *Mann Whitney*

Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi berbeda antara puskesmas Kotagede II dan puskesmas Umbulharjo I dengan menggunakan uji *Mann Whitney*.

Tabel 4.17 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Menggunakan Uji *Mann Whitney*

Dimensi	Nilai <i>Sig (2-tailed)</i>
<i>Tangible</i>	0,147
<i>Reliability</i>	0,018
<i>Responsiveness</i>	0,020
<i>Assurance</i>	0,898
<i>Empathy</i>	0,075

Sumber: Data primer dengan uji statistik

Berdasarkan tabel 4.11, pada dimensi *tangible* nilai *Sig (2-tailed)* = 0,147 dan dimensi *assurance* nilai *Sig (2-tailed)* = 0,898 (*sig* > 0,1) yang berarti tidak terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Sarana dan prasarana yang terdapat di puskesmas sudah mulai ditambah untuk menunjang pelayanan kesehatan. Pada pelayanan apotek, apoteker selalu menjaga kondisi dan kestabilan obat serta memastikan obat yang diberikan telah sesuai dengan resep sebelum diberikan kepada pasien. Pada dimensi *reliability* nilai *Sig (2-tailed)* = 0,018, dimensi *responsiveness* nilai *Sig (2-tailed)* = 0,020 dan dimensi *empathy* nilai *Sig (2-*

tailed) = 0,075 (sig < 0,1) yang berarti ketiga dimensi ini terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Kemampuan pemberian pelayanan farmasi di setiap puskesmas berbeda, seperti cara apoteker melakukan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kemampuan memberikan penjelasan terkait obat yang digunakan. Berdasarkan tiap dimensi, Puskesmas Kotagede II memiliki nilai kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Umbulharjo I. Secara keseluruhan, pasien sudah merasa puas untuk pelayanan farmasi di kedua puskesmas. Meskipun Puskesmas Kotagede II belum terakreditasi, tetapi telah mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga nilai kepuasan yang didapatkan cukup tinggi.

4.4 Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I

Responden penelitian diperoleh dari Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I yang merupakan pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta JKN. Penelitian menggunakan 100 responden setiap puskesmas, sehingga total yang diambil adalah 200 responden. Karakteristik sosiodemografi yang diukur dalam penelitian antara lain, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, jenis asuransi, dan frekuensi kunjungan ke puskesmas.

Tabel 4.18 Karakteristik Pasien JKN Rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II dan Umbulharjo I

No.	Karakteristik	Persentase (%)	
		Puskesmas Kotagede II (n=100)	Puskesmas Umbulharjo I (n=100)
1.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	32	30
	Perempuan	68	70
2.	Usia		
	Remaja (17-25 tahun)	4	6
	Dewasa (26-45 tahun)	21	29
	Lansia (46-65 tahun)	58	44
	Manula (65-sampai atas)	17	21

3 Pendidikan terakhir		
Tamat SD	21	18
Tamat SMP	13	10
Tamat SMA	46	47
Diploma	7	8
S1	11	12
S2/S3	0	1
Tidak sekolah	2	4
4. Pekerjaan		
Buruh	3	4
TNI / POLRI	0	0
Pelajar / mahasiswa	3	3
Wiraswasta	10	7
PNS	6	4
Swasta	4	32
Ibu rumah tangga	44	24
Lain-lain	30	26
5. Pendapatan / bulan		
0 (belum berpenghasilan)	4	3
< 1.000.000	29	30

Lanjutan tabel 4.7

No.	Karakteristik	Persentase (%)	
		Puskesmas Kotagede II (n=100)	Puskesmas Umbulharjo I (n=100)
	1.000.000 – 3.000.000	42	52
	3.000.000 – 5.000.000	23	11
	> 5.000.000	2	4
6. Jenis asuransi			
	PBI	21	16
	Non PBI	79	84
7. Frekuensi			
	Pertama kali	0	0
	Jarang	24	34
	Sering	62	52
	Selalu	14	14

Dari tabel 4.7 digunakan untuk analisis deskriptif dan menganalisis karakter setiap pasien yang selanjutnya dilakukan uji *Chi square* dan *Spearman rank* untuk melihat ada atau tidak hubungan antara karakteristik sosiodemografi dengan kepuasan pasien.

4.4.1 Jenis kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diperoleh dari setiap puskesmas, jenis kelamin perempuan memiliki

persentasi yang lebih tinggi menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas daripada laki-laki, yaitu 68% (68 orang) perempuan dan 32% (32 orang) laki-laki di Puskesmas Kotagede II, dan 70% (70 orang) perempuan dan 30% (30 orang) laki-laki di Puskesmas Umbulharjo I. Hal ini bisa disebabkan perempuan lebih rentan terserang penyakit sehingga lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dan memiliki kekhawatiran lebih besar terhadap kesehatan daripada laki-laki⁽³²⁾.

4.4.2 Usia

Berdasarkan hasil pengambilan data kuisisioner, dapat dilihat bahwa pasien yang sering menggunakan pelayanan farmasi didominasi oleh dewasa (26-45 tahun) sebesar 21%, lansia (46-65 tahun) sebesar 58% di Puskesmas Kotagede II dan dewasa (26-45 tahun) sebesar 29%, lansia (46-65 tahun) sebesar 44% di Puskesmas Umbulharjo I. Bertambahnya umur seseorang akan berpengaruh terhadap fungsi organ tubuh sehingga akan mengalami penurunan akibat proses degeneratif (penuaan), menyebabkan daya tahan menurun dan rentan terkena penyakit⁽³³⁾. Pasien berumur biasanya memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas puskesmas mengenai keadaannya agar kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman tentang kesehatan dapat terpenuhi⁽⁸⁾.

4.4.3 Pendidikan

Berdasarkan hasil yang didapatkan, pasien terbanyak yang menggunakan pelayanan kesehatan di kedua puskesmas adalah pasien dengan tamatan SMA, yaitu sebanyak 46% di Puskesmas Kotagede II dan 47% di Puskesmas Umbulharjo I. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi perspektif seseorang dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang mendapatkan informasi semakin luas melalui lamanya pendidikan yang ditempuh. Pasien dengan pendidikan tinggi lebih banyak mencari perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rendahnya tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat tentang

perlindungan terhadap diri dan keluarga sehingga berdampak pada kurangnya akses perawatan dan pelayanan kesehatan⁽³⁴⁾.

4.4.4 Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik sosiodemografi pekerjaan pasien terbanyak di Puskesmas Kotagede II adalah ibu rumah tangga (44%) sedangkan di Puskesmas Umbulharjo I adalah swasta (32%). Pasien yang bekerja didominasi ibu rumah tangga dan pegawai swasta. Karakteristik pasien dengan pekerjaan berkaitan dengan kehidupan sosial yang akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar harapan dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima⁽¹⁹⁾.

4.4.5 Pendapatan

Hasil penelitian pada karakteristik pendapatan pasien tiap bulan di kedua puskesmas didominasi pasien dengan penghasilan Rp1.000.000 – Rp3.000.000, yaitu sebanyak 42% di Puskesmas Kotagede II dan 52% di Puskesmas Umbulharjo I. Dari tiap bulan yang sesuai dengan standar upah minimum regional di Yogyakarta dan sesuai dengan status pekerjaan pasien. Pendapatan tiap bulan yang besar berbanding lurus dengan kemampuan daya beli terhadap produk atau jasa.

4.4.6 Jenis asuransi

Hasil yang diperoleh bahwa pasien di Puskesmas Kotagede II yang menggunakan jenis asuransi PBI sebesar 21% dan non PBI sebesar 79%, sedangkan di Puskesmas Umbulharjo I yang menggunakan jenis asuransi PBI sebesar 16% dan non PBI sebesar 84%. Dari hasil tersebut lebih banyak pasien yang menggunakan jenis asuransi non PBI, hal ini karena banyak pasien yang sudah memiliki pekerjaan tetap sehingga mampu untuk membayar iuran mandiri setiap bulan atau pembayaran iuran dipotong gaji melalui tempat kerja.

4.4.7 Frekuensi kunjungan

Berdasarkan hasil frekuensi kunjungan, banyak pasien yang sering berkunjung ke Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I, yaitu sebesar 62% dan 52%. Cara pandang pasien terhadap kunjungan di puskesmas dipengaruhi oleh pengetahuan pasien, sehingga semakin paham pasien tentang pentingnya kesehatan maka akan semakin sering pasien memeriksa kondisi tubuhnya. Pelayanan yang diberikan petugas juga berpengaruh pada kunjungan pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa nyaman untuk melakukan pemeriksaan di puskesmas tersebut.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik sosiodemografi di Puskesmas Kotagede II yang memiliki presentase paling banyak antara lain jenis kelamin perempuan (68%), usia lansia (58%), pendidikan terakhir tamat SMA (46%), pekerjaan ibu rumah tangga (44%), pendapatan tiap bulan Rp1.000.000 – Rp3.000.000 (42%), jenis asuransi non PBI (79%) dan frekuensi kunjungan sering (62%), sedangkan karakteristik sosiodemografi di Puskesmas Umbulharjo I yang memiliki presentase paling banyak, yaitu jenis kelamin perempuan (70%), usia lansia (44%), pendidikan terakhir tamat SMA (47%), pekerjaan swasta (32%), pendapatan tiap bulan Rp1.000.000 – Rp3.000.000 (52%), jenis asuransi non PBI (84%) dan frekuensi kunjungan sering (52%).

4.5 Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan Menggunakan Uji *Chi-Square* dan Uji *Spearman Rank* Di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

Uji *Chi-square* dan *Spearman rank* digunakan untuk menganalisis hubungan karakteristik sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I.

Tabel 4.19 Uji *Chi Square* Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

Karakteristik Sosiodemografi	<i>Chi Square (p-value)</i>	
	Pusk. Kotagede II	Pusk. Umbulharjo I
Jenis kelamin	0,466	0,507
Pekerjaan	0,447	0,624
Jenis asuransi	0,309	0,485

Sumber: Data primer dengan uji statistik

Tabel 4.20 Uji *Spearman Rank* Antara Karakteristik Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I

Karakteristik Sosiodemografi	<i>Spearman Rank</i>			
	Pusk. Kotagede II		Pusk. Umbulharjo I	
	<i>Koefisien Korelasi</i>	<i>p-value</i>	<i>Koefisien Korelasi</i>	<i>p-value</i>
Usia	0,259**	0,010	0,382**	0,000
Pendidikan terakhir	-0,099	0,325	-0,156	0,121
Pendapatan /bulan	-0,070	0,487	-0,026	0,797
Frekuensi kunjungan	0,166	0,098	0,126	0,211

Sumber: Data primer dengan uji statistik

Ket : ** : Nilai signifikan

- : Hubungan sangat rendah

Karakteristik sosiodemografi memiliki hubungan jika signifikansi $< \alpha$ (0,1) dan dikatakan tidak memiliki hubungan jika signifikansi $> \alpha$ (0,1).

1. Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8, diperoleh nilai $P = 0,466$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,507$ untuk Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Hasil yang sama juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Dyana bahwa tidak terdapat hubungan perbedaan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Laki-laki maupun perempuan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sama saat menerima pelayanan kesehatan⁽²⁸⁾.

2. Hubungan usia dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistika, didapatkan nilai $P = 0,010$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,000$ ($P < 0,1$) untuk Puskesmas Umbulharjo I, sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara usia

dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Nilai koefisien korelasi di Puskesmas Kotagede II adalah 0,259 dan di Puskesmas Umbulharjo II adalah 0,382, yang berarti memiliki hubungan yang rendah antara usia dengan tingkat kepuasan. Semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah dan cenderung lebih mudah puas. Kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik⁽⁸⁾.

3. Hubungan pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8, diperoleh nilai $P = 0,325$ untuk Puskesmas Kotagede II dan $P = 0,121$ untuk Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Nilai koefisien korelasi di Puskesmas Kotagede II adalah $-0,099$ dan di Puskesmas Umbulharjo II adalah $-0,156$, yang berarti memiliki hubungan yang sangat rendah antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka tingkat kepuasan semakin menurun. Pada penelitian Tombi tentang hubungan antara karakteristik masyarakat dengan kepuasan pelayanan di puskesmas menyatakan faktor yang menyebabkan pendidikan tidak ada hubungan dengan kepuasan, yaitu meskipun pasien berpendidikan tinggi ataupun rendah jika dihadapkan dengan antrian yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan maka tingkat kepuasan juga akan berpengaruh⁽³⁴⁾.

4. Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistika, didapatkan nilai $P = 0,447$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,624$ untuk Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I. Pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga dalam masyarakat. Individu yang

berbeda pekerjaan cenderung tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima⁽³⁴⁾.

5. Hubungan pendapatan tiap bulan dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8, diperoleh nilai $P = 0,487$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,797$ di Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendapatan tiap bulan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II. Nilai koefisien korelasi di Puskesmas Kotagede II adalah $-0,070$ dan di Puskesmas Umbulharjo II adalah $-0,026$, artinya memiliki hubungan yang sangat rendah antara pendapatan terakhir dengan tingkat kepuasan, yang bermakna semakin tinggi pendapatan seseorang, maka semakin rendah tingkat kepuasan. Pendapatan per bulan yang tinggi, tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Hasil yang diperoleh sama dengan yang dilakukan oleh Rumengan bahwa tingkat pendapatan pasien tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan. Pelaksanaan program layanan JKN telah banyak membantu masyarakat dengan pendapatan ekonomi yang kurang untuk mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai⁽³⁵⁾.

6. Hubungan jenis asuransi dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistika, diperoleh nilai $P = 0,309$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,485$ untuk Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis asuransi dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II. Pasien yang membayar iuran secara mandiri maupun yang dibayarkan oleh pemerintah cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di puskesmas karena semua pasien mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan.

7. Hubungan frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 4.8, didapatkan nilai $P = 0,098$ untuk Puskesmas Kotagede II dan nilai $P = 0,211$ untuk Puskesmas Umbulharjo I ($P > 0,1$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara frekuensi kunjungan dengan tingkat tingkat kepuasan di Puskesmas Kotagede II dan

tidak ada hubungan yang signifikan antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan di Puskesmas Umbulharjo I. Koefisien korelasi di Puskesmas Kotagede II adalah 0,166 dan di Puskesmas Umbulharjo II adalah 0,126, yang berarti memiliki hubungan yang sangat rendah antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan. Semakin sering seseorang berkunjung ke puskesmas, seseorang cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akhir Daulay bahwa tidak ada hubungan antara frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan. Semua pasien mendapatkan perhatian yang sama, kebutuhan yang sama yaitu mendapatkan obat dan informasi obat dari apoteker⁽⁷⁾.

4.6 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian adalah dari segi responden. Saat pengambilan sampel, nomor urut yang telah ditentukan untuk menjadi responden tidak bersedia mengisi kuisisioner dan ada beberapa pasien yang baru pertama kali datang ke puskesmas sehingga peneliti harus melanjutkan ke nomor urut yang selanjutnya untuk dijadikan sebagai responden.