

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Rejoasri Malang. Dari populasi data kuisioner pasien hipertensi, diambil sampel sesuai kriteria inklusi sejumlah 100 responden.

##### 4.1.2 Data Umum

###### 1. Karakteristik Responden

Dari keseluruhan responden diperoleh mengenai karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

###### a. Usia Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, usia responden ditunjukkan oleh persentase berikut:

**Tabel 4.1 Usia Responden**

Usia ( Tahun )	Jumlah	Persentase (%)
17 – 38	71	71%
39 – 60	29	29%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Dari data tabel diatas diperoleh usia responden usia 17 – 38

tahun sebanyak 71 responden (71%) dan usia 39 – 60 tahun sebanyak 29 responden (29%).

b. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang diperoleh, usia responden ditunjukkan oleh persentase berikut:

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	50	50%
Perempuan	50	50%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Dari tabel diatas diperoleh jenis kelamin responden laki – laki sebanyak 50 responden (50%) dan perempuan sebanyak 50 responden (50%).

c. Pendidikan

Berdasarkan data yang diperoleh, pendidikan responden ditunjukkan oleh persentase berikut:

**Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	6	6%
SMP	29	29%
SMA	57	57%
S1	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Dari data tabel diatas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir yaitu SMA sebanyak 57 responden (57%), kemudian pendidikan SMP sebanyak 29 responden (29%), pendidikan SD sebanyak 6 responden (6%), dan untuk pendidikan perguruan tinggi sebanyak 8 responden (8%).

d. Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh, pekerjaan responden ditunjukkan oleh persentase berikut:

**Tabel 4.4 Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai swasta	41	41%
Wiraswasta	32	32%
Tidak bekerja / Rumah tangga	19	19%
Pegawai negeri / Abri / Pensiunan	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Dari tabel diatas diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan pegawai swasta 41 responden (41%), pekerjaan wiraswasta sebanyak 32 responden (32%), pekerjaan tidak bekerja / rumah tangga sebanyak 19 responden (19%), dan untuk pekerjaan pegawai negeri / abri / pensiunan sebanyak 8 responden (8%).

## **2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Dalam penelitian ini uji validitas dinyatakan valid apabila nilai korelasi terkoreksi atau *Corrected item total* minimal 0,3 (Dahlan, 2016). Jumlah soal sebanyak 30 item yang diajukan kepada 20 responden. Apabila total R dalam product moment lebih besar dari R tabel maka soal dinyatakan valid dan dapat digunakan. Untuk hasil uji validitas dapat dilihat pada lampiran uji validitas.

b. Uji *Reability*Tabel 4.5 Uji *Reability*

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Banyaknya Jumlah pertanyaan
<i>Tangible</i>	0,861	5
<i>Reability</i>	0,839	7
<i>Responsiveness</i>	0,819	5
<i>Assurance</i>	0,807	7
<i>Empathy</i>	0,689	6

Pada penelitian ini, dari uji reabilitas yang telah dilakukan pada 30 item soal yang valid di peroleh nilai Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) pada *Tangible* (Penamzampilan Apotek) sebesar 0,861, *Reability* (Keandalan Pelayanan) sebesar 0,839, *Responsiveness* (Ketanggapan Pelayanan) sebesar 0,819, *Assurance* (Ketersediaan Pelayanan) sebesar 0,807, dan untuk *Empathy* (Pemberian Informasi) sebesar 0,689. Untuk hasil uji reability dapat dilihat pada lampiran uji reability.

#### 4.1.3 Data Khusus

Pada data khusus ini akan didiskripsikan data responden tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang.

## A. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian.

### 1. Tingkat Kepuasan Terhadap (*Tangible*) Penampilan Apotek

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable Penampilan Apotek.

**Tabel 4.6 Rata – Rata Tingkat Kepuasan *Tangible***

No	Indikator	Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Papan nama apotek, dan lokasi apotek terletak ditempat strategis	464	500	92,8%	Sangat Puas
2.	Penataan obat	415	500	83%	Sangat Puas
3.	Ruang tunggu	397	500	79,4%	Puas
4.	Petugas apotek	399	500	79,8%	Puas
5.	Tersedia tempat brosur informasi obat/kesehatan	390	500	78%	Puas
<b>TOTAL</b>		<b>2065</b>	<b>2500</b>	<b>82,6%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Pada indikator penampilan, indikator (*tangible*) adalah berkaitan dengan kerapihan, kebersihan, petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.

### 2. Tingkat Kepuasan Terhadap (*Reability*) Kehandalan

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable kehandalan.

Tabel 4.7 Rata – Rata Tingkat Kepuasan *Reability*

No	Indikator	Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Pelayanan cepat dan segera	401	500	80,2%	Sangat Puas
2.	Resep dikerjakan tepat waktu	380	500	76%	Puas
3.	Resep dikerjakan tidak tepat waktu ada permintaan maaf	355	500	71%	Puas
4.	Obat tepat sesuai dengan kebutuhan	374	500	74,8%	Puas
5.	Harga obat di apotek wajar	393	500	78,6%	Puas
6.	Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat	386	500	77,2%	Puas
7.	Tidak ada kesalahan dalam pemberian obat	370	500	74%	Puas
<b>TOTAL</b>		<b>2659</b>	<b>3500</b>	<b>75,9%</b>	<b>Puas</b>

Pada indikator kehandalan, indikator kehandalan adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat.

### 3. Tingkat Kepuasan Terhadap (*Responsiveness*) Ketanggapan

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable ketanggapan.

Tabel 4.8 Rata – Rata Tingkat Kepuasan *Responsiveness*

No	Indikator	Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Petugas apotek mampu memberikan solusi terhadap keluhan	372	500	74,4%	Puas
2.	Petugas apotek selalu menyapa	402	500	80,4%	Sangat Puas
3.	Petugas apotek bersedia membantu kapanpun dibutuhkan	369	500	73,8%	Puas
4.	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah	371	500	74,2%	Puas
5.	Petugas apotek selaluanggapi keluhan pasien	345	500	69%	Puas
<b>TOTAL</b>		<b>1859</b>	<b>2500</b>	<b>74,3%</b>	<b>Puas</b>

Pada indikator ketanggapan , indikator ketanggapan adalah kemampuan petugas untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhan.

#### 4. Tingkat Kepuasan Terhadap (*Assurance*) Ketersediaan Obat di Apotek

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable ketersediaan obat di apotek.

**Tabel 4.9 Rata – Rata Tingkat Kepuasan *Assurance***

No	Indikator	Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Obat yang di berikan sesuai dengan yang diminta pasien	367	500	73,4%	Puas
2.	Obat yang diminta pasien selalu tersedia	348	500	69,6%	Puas
3.	Obat yang di berikan apotek ini kualitasnya terjamin	373	500	74,6%	Puas
4.	Ada solusi jika obat kosong	349	500	69,8%	Puas
5.	Pengetahuan dan keterampilan petugas	373	500	74,6%	Puas
6.	Obat diserahkan langsung oleh apoteker	336	500	67,2%	Puas
7.	Petugas apotek jujur dan dapat dipercaya	369	500	73,8%	Puas
<b>TOTAL</b>		<b>2515</b>	<b>3500</b>	<b>71,8%</b>	<b>Puas</b>

Pada indikator ketersediaan obat di apotek adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen.

#### 5. Tingkat Kepuasan Terhadap (*Empathy*) Pemberian Informasi

Berikut ini merupakan rekapitulasi rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap variable pemberian informasi.

**Tabel 4.10 Rata – Rata Tingkat Kepuasan *Empathy***

No	Indikator	Skor	Skor Maksimal	Persentase (%)	Klasifikasi
1.	Petugas apotek tidak membedakan – bedakan pasien berdasarkan status sosial	392	500	78,4%	Puas
2.	Petugas apotek mengerti keluhan konsumen	354	500	70,8%	Puas
3.	Informasi obat/kesehatan jelas dan mudah dimengerti	378	500	75,6%	Puas
4.	Petugas apotek dapat menjawab pertanyaan pasien tentang obat/kesehatan	356	500	71,2%	Puas
5.	Petugas memberikan perhatian kepada pasien	395	500	79%	Puas
6.	Pasien selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang di minta pasien	372	500	74,4%	Puas
<b>TOTAL</b>		<b>2247</b>	<b>3000</b>	<b>74,9%</b>	<b>Puas</b>

Pada indikator empathy adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial konsumen.

## 4.2 Pembahasan

Kepuasan pelanggan umumnya mengharapkan jasa dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya mendapatkan penilaian terbaik di mata pelanggan.

Pelaksanaan penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Kota Malang dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2021. Penelitian ini berjalan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan yang membeli di Apotek Rejoasri Farma Kota Malang. Peneliti juga mendampingi responden apabila ada beberapa pertanyaan yang kurang dimengerti untuk menjelaskan kuesioner tersebut.

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini maka tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang dapat dijabarkan sebagai berikut.

Pada tabel 4.5 dimensi penampilan apotek konsumen sangat puas dengan rata – rata persentase skor 82,6% karena papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat yang sangat strategis, penataan obat yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Terdapat kursi panjang terbuat dari kayu dan televisi di sudut ruang tunggu untuk pelanggan apabila membeli obat dengan resep dan non resep, petugas memakai pakaian rapi dan bersepatu saat memberikan obat, terdapat tempat brosur informasi obat yang berada di setiap tempat supaya konsumen bisa membaca brosur informasi.

Pada tabel 4.6 dimensi keandalan pelayanan pada konsumen puas dengan rata - rata persentase skor 75,9% karena pelayanan cepat dan segera melayani konsumen dengan baik dan benar, obat dikerjakan tepat waktu jika obat yang akan di beli tidak ada akan konfirmasi kepada konsumen jika tidak ada atau memberi tau obat lain yang kandungan sama dengan obat yang diminta konsumen, harga obat yang murah dan wajar. Petugas apotek menghitung harga obat dan melakukan transaksi pembayaran dengan cepat dan baik, obat yang diterima oleh konsumen dalam keadaan bagus, dibungkus plastic klip dan/atau menggunakan kantong kresek dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan satu persatu apabila pelanggan bertanya.

Pada tabel 4.7 dimensi ketanggapan pelayanan pada konsumen puas dengan rata – rata persentase skor 74,3% karena petugas selalu menyapa konsumen yang membeli di Apotek Rejoasri Farma Malang, petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan konsumen, petugas bersedia membantu kapanpun dibutuhkan konsumen.

Pada tabel 4.8 dimensi ketersediaan obat di apotek pada konsumen puas dengan rata – rata persentase skor 71,8% karena obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien, ada solusi jika obat yang di minta konsumen kosong, dan petugas apotek jujur dan dapat di percaya.

Pada 4.9 dimensi pemberian informasi pada konsumen puas dengan rata – rata persentase skor 74,9 % karena petugas apotek tidak

membeda – bedakan pasien berdasarkan status sosial, dan petugas selalu memberikan informasi cara penggunaan obat yang diminta pasien. Dari kelima dimensi tersebut pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan persentase skor (75,9%). Dan diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 50 orang (50%), dan berjenis kelamin perempuan yaitu 50 orang (50%). Berdasarkan usia responden berumur 17-38 tahun (71%), dan yang berumur 39-60 tahun (29%). Berdasarkan pendidikan tamat sd 6 orang (6%), tamat smp 29 orang (29%), tamat sma 57 orang (57%), dan yang tamat perguruan tinggi 8 orang (8%).

Responden yang bekerja tidak bekerja / rumah tangga berjumlah 19 orang (19%), wiraswasta 32 orang (32%), pegawai swasta 41 orang (41%), dan yang bekerja pegawai negeri / abri / pensiunan berjumlah 8 orang (8%).



