

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang. Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama FKTP milik TNI AD yang merupakan unsur pelaksana Kesehatan Divisi 2/Kostrad Sebagai Badan Pelaksana di bidang Kesehatan di Lingkungan Kodam V/Brawijaya mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI AD, PNS beserta keluarganya yang berada di wilayah Karangploso Selain itu juga memberikan pelayanan kesehatan bagi penderita dengan status BPJS, Jamsostek, Jamkesmas, pasien perusahaan dan masyarakat umum.

4.1.2 Data Umum

Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden dengan melalui pengisian kuesioner. Data yang telah terkumpul kemudian dihitung persentase perolehan jawaban sesuai dengan variabel yang diteliti. Melalui kuesioner dapat diperoleh karakteristik gambaran identitas responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin termasuk salah satu karakteristik yang perlu untuk diketahui karena akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan dan persepsi pasien. Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pria	46	46
2	Wanita	54	54
	Jumlah	100	100

Dari data diatas didapatkan bahwa frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak pasien wanita (54%) dibandingkan pasien pria (46%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini usia responden dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu usia 17 sampai dengan 25 tahun, 26 sampai dengan 45 tahun, 46 sampai dengan 60 tahun, dengan distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi Usia Responden

No	Kelompok Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	17-25 th	3	3
2	26-45 th	82	82
3	46-60 th	15	15
	Jumlah	100	100

Responden terbesar dalam penelitian ini adalah responden dengan kelompok umur 26-45 tahun yaitu 82%, kelompok umur 46-

60 tahun dengan persentase 15%, sedangkan persentase terkecil adalah responden dengan kelompok umur 17-25 tahun yaitu 5%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini pekerjaan responden dikelompokkan dalam empat kategori yaitu tidak bekerja atau rumah tangga, pegawai swasta, PNS/ABRI/pensiunan, wiraswasta. Dengan distribusi frekuensi pekerjaan responden ditunjukkan dalam tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja/rumah tangga	26	26
2	Pegawai swasta	18	18
3	PNS/ABRI/Pensiunan	36	36
4	wiraswasta	20	20
	Jumlah	100	100

Sebanyak 36% responden adalah pekerjaan sebagai pegawai Negeri/PNS/ABRI/Pensiunan, 26% responden dengan status tidak bekerja/ rumah tangga, 20% responden sebagai wiraswasta, dan paling kecil 18% responden dengan pekerjaan pegawai swasta.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dikelompokkan dalam empat kategori yaitu SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi dengan distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	4	4
2	SMP	6	6
3	SMA	51	51
4	Perguruan Tinggi	39	39
	Jumlah	100	100

Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan terbanyak responden adalah SMA dengan persentase 51%, 39% responden Perguruan tinggi, 6% responden SMP dan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD dengan 4% responden.

4.1.3 DATA KHUSUS

1. Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dapat dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	432	500	86,4	Sangat Puas
2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	411	500	82,2	Sangat Puas
3	Jarak antara ruang praktek dokter dengan Instalasi Farmasi dekat	412	500	82,4	Sangat Puas
	Rata-rata			83,7	Sangat Puas

2. Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) adalah merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten.

Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	414	500	82,8	Sangat Puas
2	Waktu tunggu pelayanan resep yang relative tidak lama	409	500	81,8	Sangat Puas
3	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	419	500	83,8	Sangat Puas
4	Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan nomor antrian resep	412	500	82,4	Sangat Puas
Rata-rata				82,7	Sangat Puas

3. Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu kemampuan membantu konsumen (pasien) menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Kemampuan yang dimaksud disini adalah bukan hanya dalam memberi pelayanan standar, namun juga memberi solusi ketika pasien memberi pernyataan atau keluhan dalam hal kefarmasian.

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Petugas segera memberikan nomor resep	414	500	82,8	Sangat Puas
2	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	416	500	83,2	Sangat Puas
3	Petugas tanggap terhadap masalah pasien	410	500	82	Sangat Puas
Rata-rata				82,7	Sangat Puas

4. Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Pada pelayanan kefarmasian pengaplikasian dimensi *Assurance* adalah melakukan dispensing dengan cepat dan sesuai dengan kesukaran resep yang dikerjakan.

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan pasien dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	424	500	84,80	Sangat Puas
2	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	419	500	83,80	Sangat Puas
3	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	421	500	84,20	Sangat Puas
Rata-rata				84,27	Sangat Puas

5. Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Empathy (Perhatian) merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik.

Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Empathy* (Perhatian)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	417	500	83,4	Sangat Puas
2	Petugas memberi pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	424	500	84,8	Sangat Puas
Rata-rata				84,1	Sangat Puas

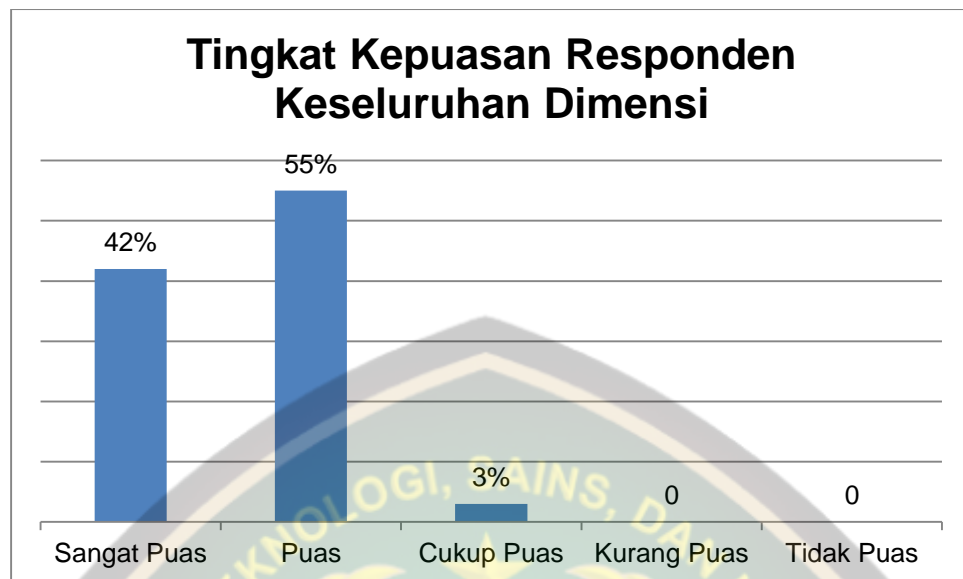
6. Tingkat Kepuasan Semua Dimensi

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang dalam tabel berikut :

Tabel 4.10. Gambaran Tingkat Kepuasan Per Dimensi

No	Dimensi	Jumlah Skor	Skor Maksimal	Persentase %	Kriteria
1	Tangible (bukti fisik)	1255	1500	83,7	Sangat Puas
2	Reliability (keandalan)	1654	2000	82,7	Sangat Puas
3	Responsiveness (ketanggapan)	1240	1500	82,7	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1264	1500	84,3	Sangat Puas
5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	841	1000	84,1	Sangat Puas
Rata-rata				83,39	Sangat Puas

7. Tingkat Kepuasan Responden Keseluruhan Dimensi



Gambar 4.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Keseluruhan Dimensi

5.1 PEMBAHASAN

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang dengan 100 responden dengan pengisian kuesioner dapat diketahui untuk frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak pasien wanita (54%) dibandingkan pasien pria (46%). Pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah dengan kesehatannya dibandingkan dengan laki-laki (Rahmayanti, 2017). Wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia sangat penting diketahui karena dapat menilai segala sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah dijalannya di masa lalu. Pengambilan umur dalam penelitian ini didasarkan pada usia produktif responden. Berdasarkan umur yang terbanyak didapatkan pada responden dengan kelompok umur 26-45 tahun yaitu 82%, kemudian kelompok umur 46-60 tahun dengan persentase 15%, sedangkan persentase terkecil adalah responden dengan kelompok umur 17-25 tahun yaitu 5%. Kelompok umur tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan sebanyak 36% responden adalah pekerjaan sebagai pegawai Negri/PNS/ABRI/Pensiunan, 26% responden dengan status tidak bekerja/ rumah tangga, 20% responden sebagai wiraswasta, dan paling kecil 18% responden dengan pekerjaan pegawai swasta. Jenis pekerjaan juga dapat berpengaruh dalam menilai kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien yang berkunjung di pelayanan kesehatan. Pekerjaan erat hubungannya dengan penghasilan, sehingga dapat berpengaruh terhadap pemilihan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pekerjaan juga dapat menggambarkan ilmu pengetahuan dan wawasan pasien (Kurniawan, 2015).

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan terbanyak responden adalah SMA dengan persentase 51%, 39% responden Perguruan tinggi, 6% responden SMP dan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD dengan 4% responden. Persentase ini didukung dengan komposisi penduduk kota Malang berdasarkan tingkat pendidikan, dimana rata-rata tingkat pendidikan masyarakat adalah SMA. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor, salah satunya adalah kemampuan ekonomi dan pengetahuan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pasien yang berobat merupakan kelompok yang berpendidikan cukup baik.

Menurut Fieldstein (2016), menyatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Pennebaker yang menyebutkan tingkat pendidikan dan pendapatan yang lebih tinggi akan lebih banyak melaporkan gejala penyakit. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap sesuatu. Pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi terhadap daya tangkap, pengalaman, informasi, sikap dan minat sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif (Pennebaker, 2017).

5.3.5 Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan Tabel 4.5 dimensi *Tangible* (bukti fisik) terdiri dari 3 (tiga) pernyataan, hasil penelitian jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kriteria sangat puas. Hal ini disebabkan karena ruang tunggu pasien sangat nyaman, demikian juga tempat duduk sudah ada pemisahan ruang tunggu pasien poli dan pasien yang di rumah obat, dengan demikian dapat mempengaruhi penataan jalur antrian yang lebih teratur.

3.5.6 Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan Tabel 4.6 dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari 4 (tiga) pernyataan, hasil penelitian jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kriteria sangat puas semua. Hal ini dipengaruhi karena obat-obatan yang diresepkan sudah tersedia di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang, sehingga pelayanan bisa lebih cepat dan pasien tidak terlalu lama menunggu untuk memperoleh obat yang diperlukan.

Berdasarkan hasil dimensi *reliability* (kehandalan) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang dalam katagori sangat puas dengan rata-rata persentase 82.7%. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Aryani *et al.* (2014) tentang Evaluasi Mutu pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, rata-rata waktu tunggu obat

jadi sebesar 15 menit (standar < 30 menit) dan rata-rata waktu tunggu obat racikan sebesar 60 menit (standar < 60 menit). Hasil tersebut sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh menteri kesehatan.

3.5.7 Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan Tabel 4.7 dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri dari 3 (tiga) pernyataan, hasil penelitian jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kriteria sangat puas semua. Hal ini karena petugas segera atau memprioritaskan pelayanan kepada pasien dibandingkan dengan pekerjaan yang lainnya. Petugas farmasi segera memberikan nomer resep, petugas segera menyiapkan obat, tanggap terhadap masalah pasien, serta memberikan informasi yang benar tentang cara penggunaan obat dan dosis pemakainnya. Namun tetap perlu ditingkatkan keramahan dan cara komunikasi yang baik kepada pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan sangat puas atas pelayanan yang kita berikan. Berdasarkan hasil dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat dilihat bahwa tingkat tingkat kepuasan pasien, dari pertanyaan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) termasuk dalam kriteria sangat puas semua.

Berdasarkan hasil dari kuesioner 82.7% pasien merasa sangat puas. Hal ini karena setelah dilakukan evaluasi dalam peningkatan pada pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Angga (2018) yaitu resep yang telah diterima petugas kemudian dilakukan

input ke komputer. Resep yang telah selesai diinput diberikan kepada petugas yang menyiapkan obat. Resep harus di skrining terlebih dahulu oleh tim pengendali, kemudian petugas menyiapkan etiket dan menyiapkan obat yang diminta dalam resep.

3.5.8 Tingkat Kepuasan Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan Tabel 4.8 dimensi Assurance (Jaminan) terdiri dari 3 (tiga) pernyataan, hasil penelitian jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kriteria sangat puas semua. Hal ini membuktikan bahwa petugas farmasi sudah baik dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien, namun bagaimanapun juga pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang masih perlu ditingkatkan. Ketelitian petugas di instalasi farmasi merupakan hal yang pokok yang perlu diperhatikan. Petugas mencocokkan kembali nomer resep, menyerahkan obat sesuai resep dan diserahkan dalam kondisi yang baik, dengan demikian pasien merasa lebih aman. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Claudia (2017) yaitu pada dimensi jaminan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu ilmu pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, *courtesy* yaitu kesopansantunan yang meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan individu yang langsung berhubungan dengan pelanggan, dan kepercayaan, kejujuran dan reputasi yang dimiliki oleh pihak Rumah Sakit.

3.5.9 Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Berdasarkan Tabel 4.9 dimensi *Empathy* (Perhatian)) terdiri dari 2 (tiga) pernyataan, hasil penelitian jika dikonversi pada pengukuran tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kriteria sangat puas semua. Walaupun demikian masih tetap harus ditingkatkan pelayanan kefarmasian pada dimensi ini. Dalam hal ini keramahan petugas, bersedia menerima keluhan pasien dengan sabar, memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien, dengan mimik wajah yang baik, sehingga pasien selalu merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Delladari (2015) yaitu rasa empati (Perhatian) pada pelayanan informasi obat yang didapat di apotek, pasien akan ikut senang dan nyaman dalam lingkungan pelayanan apotek tersebut. Kenyamanan dalam pelayanan informasi obat dari segi perhatian akan ikut berpengaruh pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dari aspek empati ini bisa berubah tergantung adanya perubahan dalam pelayanan informasi obat yang selanjutnya diterima pasien.

3.5.10 Tingkat Kepuasan Semua Dimensi

Berdasarkan Tabel 4.10 kriteria interpretasi skor menurut Skala *Likert*. Pada hasil skor keseluruhan dimensi dalam dimensi paling tinggi terdapat pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan dengan jumlah 1264 kriteria sangat puas (84.3%). Hal ini karena pasien merasa terjamin atas obat-obatan yang diberikan oleh petugas farmasi sudah sesuai dengan

resep, teretiketi dengan jelas, sudah diberikan informasi cara pemakaian obat dengan benar dan obat yang diberikan dalam kondisi baik. Dalam *Empathy* (Perhatian) dalam dengan jumlah 841 kategori kriteria sangat puas (84.1%) hal ini karena petugas farmasi mau mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien dengan menggunakan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik. Dalam dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan jumlah 1255 kriteria sangat puas (83.7%) Hal ini karena pasien merasa sangat puas terhadap ruang tunggu di Rumah Obat Klinik Pratama Yudha Bhakti Husada Malang yang terdapat banyak tempat duduk sehingga membuat merasa nyaman, tidak sampai ada pasien yang menunggu dengan berdiri. Penataan alur pelayanan juga sangat baik pasien yang datang terlebih dahulu dilayani dahulu juga, sesuai dengan nomor antrian. Sedangkan untuk dimensi *Reliability* (keandalan) dengan jumlah 1654 kriteria sangat puas (82.7%) hasil ini karena pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit, waktu tunggu juga relatif tidak lama, obat yang diresepkan dokter hampir seluruhnya tersedia serta penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian. Dan paling terkecil terdapat pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan jumlah 1240 kriteria sangat puas (82.7%) oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan pada pelayanan pada dimensi ketanggapan ini. Petugas segera atau memprioritaskan pelayanan kepada pasien dibandingkan dengan pekerjaan yang lainnya. Petugas farmasi segera memberikan nomer resep, petugas segera menyiapkan obat,

tanggap terhadap masalah pasien, serta memberikan informasi yang benar tentang cara penggunaan obat dan dosis pemakainnya, sehingga pasien merasa nyaman dan sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Dan rata-rata persentase interpretasi skor sebesar 6254 (83.39%) masuk dalam kategori kriteria sangat puas. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2014).

3.5.11 Tingkat Kepuasan Responden Keseluruhan Dimensi

Berdasarkan gambar 4.6 untuk tingkat kepuasan responden keseluruhan dimensi didapatkan hasil paling tinggi dengan kriteria puas dengan skor 55 orang, kriteria sangat puas dengan skor 42 orang, kriteria cukup puas dengan skor 3 orang, sedangkan pada kriteria kurang puas dan tidak puas dengan skor 0 orang. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Navarro, kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan (Navarro, 2015). kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik (Abdilah, 2016).