

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Turen merupakan salah satu wilayah dari 33 kecamatan di wilayah Kabupaten Malang. Secara astronomis terletak diantara 112,3953 sampai 122,4477 Bujur Timur dan 8,133 Lintang Selatan. Luas kawasan Kecamatan Turen secara keseluruhan adalah sekitar 63,60 km² atau sekitar 2,15% dari total luas Kabupaten Malang (Astuti, 2021).

Seluruh desa di Kecamatan Turen adalah dataran dengan topografi seluruh desa tergolong dataran. Sebagai daerah yang topografi seluruh wilayahnya dataran, kecamatan Turen merupakan jalur transit yang menjadi pilihan untuk melanjutkan perjalanan melalui jalur selatan menuju kabupaten Lumajang. Selama berada di Kecamatan Turen, pengunjung dapat menikmati berbagai fasilitas yang tersedia seperti akomodasi, wisata alam hingga makanan khas di kecamatan ini (Astuti, 2021).

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Turen adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Wajak dan Bululawang
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Dampit
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Dampit dan Sumbermanjing

d. Sebelah Barat : Kecamatan Gondanglegi

Pembangunan sektor kesehatan sebagai bagian dari pembangunan yang berlangsung, bertujuan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap masyarakat agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Astuti, 2021).

Apotek sebagai salah satu lembaga pelayanan kefarmasian tentunya berperan besar dalam pembangunan di bidang kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 73 Tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 standar pelayanan, yaitu meliputi standar pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan standar pelayanan farmasi klinik. (Kemenkes RI, No 73 tahun 2016).

Turen merupakan salah satu daerah dari 33 kecamatan di Kabupaten Malang yang memiliki 17 kelurahan. Jumlah fasilitas kesehatan yang ada di kecamatan Turen yaitu 1 puskesmas, 7 klinik/ balai kesehatan, 2 rumah sakit, dan 11 apotek yang melayani pasien dengan resep dan non resep. Diantara 11 apotek tersebut peneliti memilih tiga apotek yaitu apotek Tanggung Farma, apotek Farmita Farma, dan Apotek Razka yang melayani pasien dengan resep maupun non resep (Astuti, 2021).

4.2 Karakteristik Responden

Peneliti mengambil sampel di tiga apotek wilayah kecamatan Turen sebanyak 105 responden. Setiap apotek peneliti mengambil sampel sebanyak 35 responden. Pertanyaan yang peneliti ajukan pada lembar pertanyaan yaitu sebanyak 17 pertanyaan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Pertanyaan pada kuisisioner yang diajukan peneliti telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan aplikasi *SPSS for windows*.

Setelah jawaban responden diolah, dilakukan scoring pada jawaban tersebut. Jawaban responden diberikan angka 1-5 untuk mencari skor jawaban responden tersebut dengan menggunakan skala likert.

Karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Apotek 1

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 1

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
<20	6	17,1
21-30	13	37,1
31-40	7	20
41-50	5	14,2
51-59	4	11,4
TOTAL	35	100

Berdasarkan usia responden di apotek 1 yang telah ditentukan oleh peneliti diperoleh hasil data yaitu, responden pada rentang usia kurang dari 20 tahun sebanyak 6 orang, responden dengan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 13 orang, responden dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 7 orang, responden dengan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 5 orang dan responden dengan rentang usia 51-59 tahun sebanyak 4 orang. Dengan perolehan data tersebut didapatkan hasil total responden yang bersedia mengisi kuisisioner peneliti sebanyak 35 orang.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 1

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	15	42,8
Perempuan	20	57,1
Jumlah	35	100

Berdasarkan jenis kelamin responden diperoleh hasil data yaitu, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang. Dan jumlah responden yang bersedia mengisi kuisisioner peneliti sebanyak 35 orang.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 1.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	1	2,85
SMP/MTs	2	5,71
SMA/SMK/STM/MAN	19	54,2
PT	13	37,1
Jumlah	35	100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan peneliti memperoleh hasil yaitu, pada jenjang SD terdapat 1 orang, pada jenjang SMP/MTs sebanyak 2 orang, pada jenjang SMA/SMK/STM/MAN sebanyak 19 orang, dan pendidikan terakhir responden jenjang perguruan tinggi sebanyak 13 orang. Total responden yang bersedia mengisi kuisioner penelitian sebanyak 35 orang.

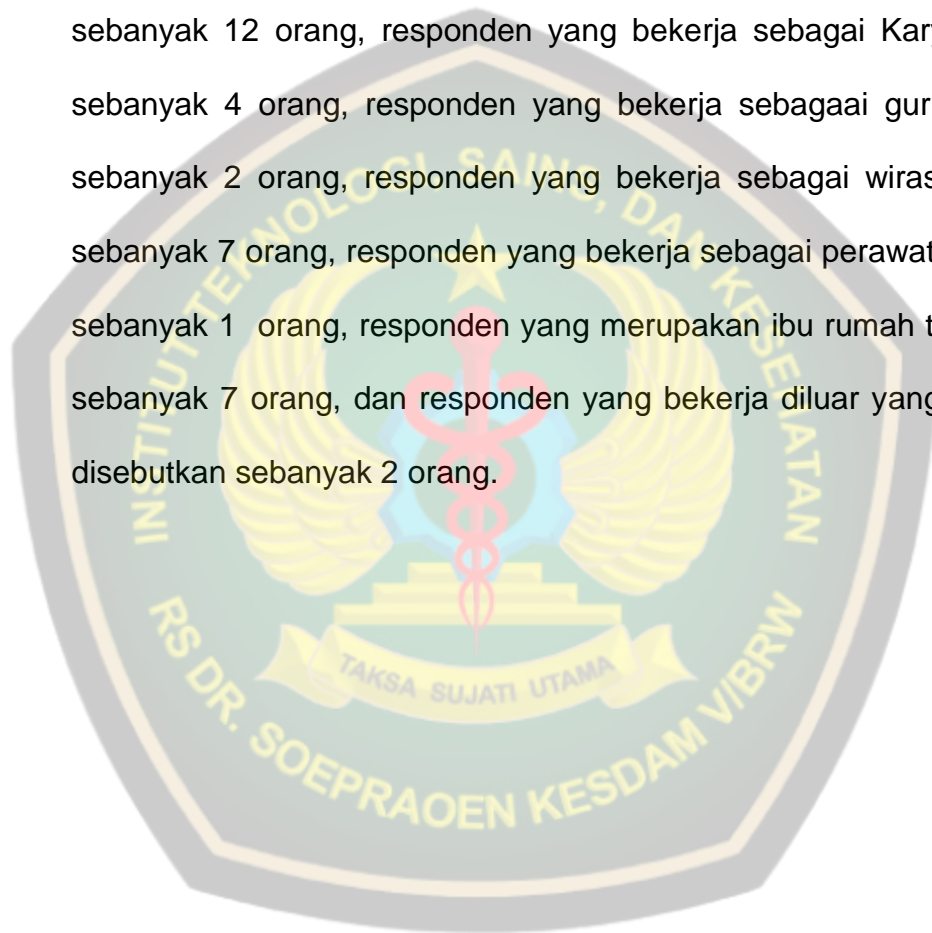
d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 1.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	12	34,2
Karyawan/Swasta	4	11,4
Guru/PNS	2	5,71
Wiraswasta	7	20

Perawat/Bidan	1	2,85
Ibu Rumah Tangga	7	20
Lain-lain	2	5,71
Jumlah	35	100

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data oleh peneliti yaitu, responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang, responden yang bekerja sebagai Karyawan sebanyak 4 orang, responden yang bekerja sebagai guru/PNS sebanyak 2 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 7 orang, responden yang bekerja sebagai perawat/bidan sebanyak 1 orang, responden yang merupakan ibu rumah tangga sebanyak 7 orang, dan responden yang bekerja diluar yang telah disebutkan sebanyak 2 orang.



2. Karakteristik Responden Apotek 2

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 2.

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
<20	5	14,2
21-30	15	42,8
31-40	8	22,8
41-50	3	8,57
51-59	4	11,4
TOTAL	35	100

Berdasarkan usia responden di apotek 2 yang telah ditentukan oleh peneliti diperoleh hasil data yaitu, responden pada rentang usia kurang dari 20 tahun sebanyak 5 orang, responden dengan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 15 orang, responden dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 8 orang, responden dengan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 3 orang dan responden dengan rentang usia 51-59 tahun sebanyak 4 orang. Dengan perolehan data tersebut didapatkan hasil total responden yang bersedia mengisi kuisisioner peneliti sebanyak 35 orang.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 2.

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	17	48,5
Perempuan	18	51,4
Jumlah	35	100

Berdasarkan jenis kelamin responden diperoleh hasil data yaitu, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang. Dan jumlah responden yang bersedia mengisi kuisioner peneliti sebanyak 35 orang.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 2

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	-	-
SMP/MTs	2	5,71
SMA/SMK/STM/MAN	18	51,4
PT	15	42,8
Jumlah	35	100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan peneliti memperoleh hasil yaitu, pada jenjang SD tidak ada responden tamatan SD, pada jenjang SMP/MTs sebanyak 2 orang, pada jenjang SMA/SMK/STM/MAN sebanyak 18 orang, dan pendidikan terakhir responden jenjang perguruan tinggi sebanyak 15 orang. Total responden yang bersedia mengisi kuisisioner penelitian sebanyak 35 orang.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 2.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	11	31,4
Karyawan/Swasta	8	22,8
Guru/PNS	1	2,85
Wiraswasta	3	8,57
Perawat/Bidan	3	8,57
Ibu Rumah Tangga	6	17,1
Lain-lain	3	8,57
Jumlah	35	100

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data oleh peneliti yaitu, responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 11 orang, responden yang bekerja sebagai Karyawan sebanyak 8 orang, responden yang bekerja sebagai guru/PNS

sebanyak 1 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 3 orang, responden yang bekerja sebagai perawat/bidan sebanyak 3 orang, responden yang merupakan ibu rumah tangga sebanyak 6 orang, dan responden yang bekerja diluar yang telah disebutkan sebanyak 3 orang.

3. Karakteristik Responden Apotek 3

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Apotek 3.

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
<20	4	11,4
21-30	24	68,5
31-40	4	11,4
41-50	2	5,71
51-59	1	2,85
TOTAL	35	100

Berdasarkan usia responden di apotek 3 yang telah ditentukan oleh peneliti diperoleh hasil data yaitu, responden pada rentang usia kurang dari 20 tahun sebanyak 4 orang, responden dengan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 24 orang, responden dengan rentang usia 31-40 tahun sebanyak 4 orang, responden dengan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 2 orang dan responden dengan rentang usia 51-59 tahun sebanyak 1 orang. Dengan

perolehan data tersebut didapatkan hasil total responden yang bersedia mengisi kuisisioner peneliti sebanyak 35 orang.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Apotek 3.

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	22	62,8
Perempuan	13	37,1
Jumlah	35	100

Berdasarkan jenis kelamin responden diperoleh hasil data yaitu, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang. Dan jumlah responden yang bersedia mengisi kuisisioner peneliti sebanyak 35 orang.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Apotek 3.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	2	5,71
SMP/MTs	1	2,85
SMA/SMK/STM/MAN	22	62,8
PT	10	28,5
Jumlah	35	100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan peneliti memperoleh hasil yaitu, pada jenjang SD terdapat 2 orang, pada jenjang SMP/MTs sebanyak 1 orang, pada jenjang SMA/SMK/STM/MAN sebanyak 22 orang, dan pendidikan terakhir responden jenjang perguruan tinggi sebanyak 10 orang. Total responden yang bersedia mengisi kuisioner penelitian sebanyak 35 orang.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Apotek 3.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	5	14,2
Karyawan/Swasta	8	22,8
Guru/PNS	4	11,4
Wiraswasta	3	8,57
Perawat/Bidan	1	2,85
Ibu Rumah Tangga	8	22,8
Lain-lain	6	17,1
Jumlah	35	100

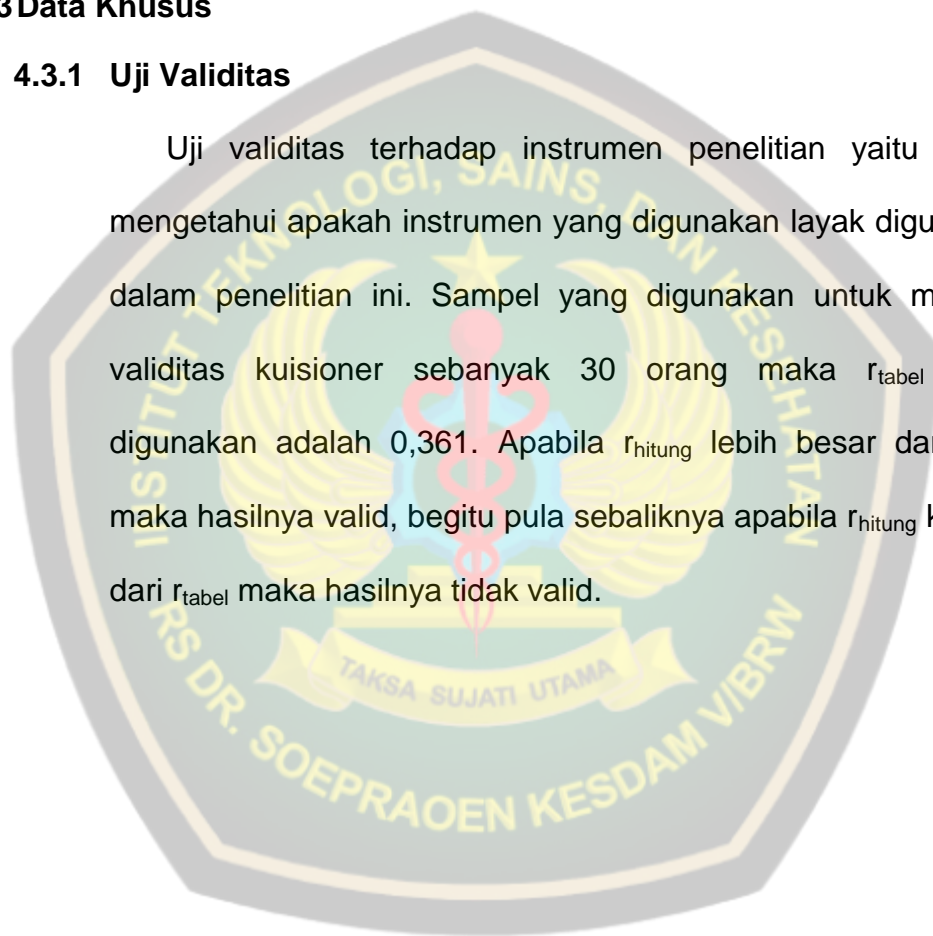
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data oleh peneliti yaitu, responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang, responden yang bekerja sebagai Karyawan sebanyak 8 orang, responden yang bekerja sebagai guru/PNS

sebanyak 4 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 3 orang, responden yang bekerja sebagai perawat/bidan sebanyak 1 orang, responden yang merupakan ibu rumah tangga sebanyak 8 orang, dan responden yang bekerja diluar yang telah disebutkan sebanyak 6 orang.

4.3 Data Khusus

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas terhadap instrumen penelitian yaitu untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan layak digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan untuk menguji validitas kuisisioner sebanyak 30 orang maka r_{tabel} yang digunakan adalah 0,361. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka hasilnya valid, begitu pula sebaliknya apabila r_{hitung} kurang dari r_{tabel} maka hasilnya tidak valid.



Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas

Nomor item pertanyaan variabel kualitas pelayanan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,692	0,361	Valid
X1.2	0,486	0,361	Valid
X2.1	0,622	0,361	Valid
X2.2	0,733	0,361	Valid
X2.3	0,472	0,361	Valid
X2.4	0,437	0,361	Valid
X3.1	0,585	0,361	Valid
X3.2	0,702	0,361	Valid
X4.1	0,447	0,361	Valid
X4.2	0,537	0,361	Valid
X4.3	0,660	0,361	Valid
X4.4	0,457	0,361	Valid
X4.5	0,724	0,361	Valid
X5.1	0,492	0,361	Valid
X5.2	0,659	0,361	Valid
X5.3	0,344	0,361	Valid
X5.4	0,527	0,361	Valid
X5.5	0,718	0,361	Valid

Terdapat 25 item pertanyaan yang sudah diujikan dan terdapat 17 pertanyaan valid menunjukkan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Pada item pertanyaan yang sudah diujikan juga terdapat item pertanyaan yang tidak valid sebanyak 8 pertanyaan karena menunjukkan r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} . Dapat disimpulkan peneliti hanya menggunakan item pertanyaan yang valid sebanyak 17 item pertanyaan dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,858	25

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas disebutkan hasil reliabilitas 0,858 >0.60 yang artinya instrumen yang digunakan sudah reliabel dan dapat dijadikan alat ukur untuk analisis selanjutnya.

4.4 Hasil Presentase dan Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Setiap Apotek

Hasil presentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen berdasarkan 5 dimensi ditunjukkan oleh tabel berikut.

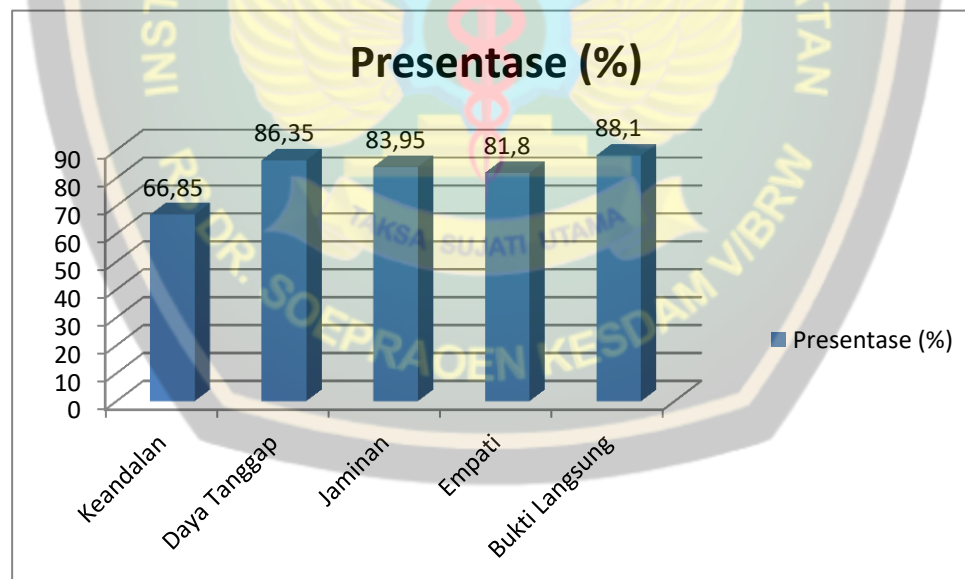
1. Hasil Presentase Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek 1

Tabel 4.15 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung) di apotek1.

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.	Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat	126	175	70,7	Puas
2.	Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum	117	175	66,8	Puas
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	166	175	94	Sangat Puas
4.	Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat	162	175	92,5	Sangat Puas
5.	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien	160	175	91,4	Sangat Puas
6.	Petugas farmasi cepat dan tanggap melayani pasien	164	175	93,7	Sangat Puas

Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7.	Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek	143	175	81,7	Sangat Puas
8.	Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik	164	175	93,7	Sangat Puas
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)					
9.	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	162	175	92,5	Sangat Puas
10.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial	163	175	93,1	Sangat Puas
11.	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian	156	175	89,1	Sangat Puas
12.	Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta	137	175	78,2	Puas
13.	Petugas apotek memakai pakaian yang	167	175	95,4	Sangat Puas

	rapi				
Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
14.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	163	175	93,1	Sangat Puas
15.	Ruangan pelayanan yang nyaman	154	175	88	Sangat Puas
16.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamlet	142	175	81,1	Sangat Puas
17.	Ruang tunggu bersih dan rapi	161	175	92	Sangat Puas
Jumlah				1.487	Sangat Puas
Rata-rata				87,47	Puas



Gambar 4. 1 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi di Apotek 1

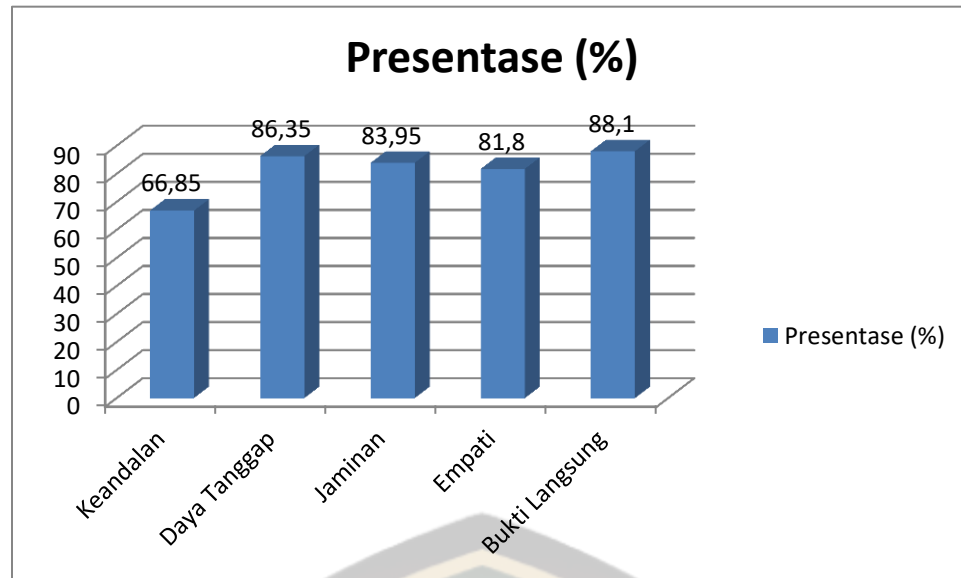
2. Hasil Presentase Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek 2

Tabel 4 16 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung) di apotek 2.

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.	Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat	122	175	69,7	Puas
2.	Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum	112	175	64	Puas
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	155	175	88,5	Sangat Puas
4.	Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat	151	175	86,2	Sangat Puas
5.	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien	148	175	84,5	Sangat Puas

6.	Petugas farmasi cepat dan tanggap melayani pasien	151	175	86,2	Sangat Puas
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7.	Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek	141	175	80,5	Puas
8.	Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik	153	175	87,4	Sangat Puas
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)					
9.	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	150	175	85,7	Sangat Puas
10.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial	149	175	85,1	Sangat Puas
11.	Petugas farmasi melayani	141	175	80,5	Puas

	pasien sesuai dengan nomor antrian				
12.	Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta	119	175	68	Puas
13.	Petugas apotek memakai pakaian yang rapi	157	175	89,7	Sangat Puas
Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
14.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	153	175	87,4	Sangat Puas
15.	Ruangan pelayanan yang nyaman	151	175	86,2	Sangat Puas
16.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamflet	154	175	88	Sangat Puas
17.	Ruang tunggu bersih dan rapi	159	175	90,8	Sangat Puas
Jumlah				1.408,4	Sangat Puas
Rata-rata				82,84	



Gambar 4.2 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi di Apotek 2

3. Hasil Presentase Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek 3

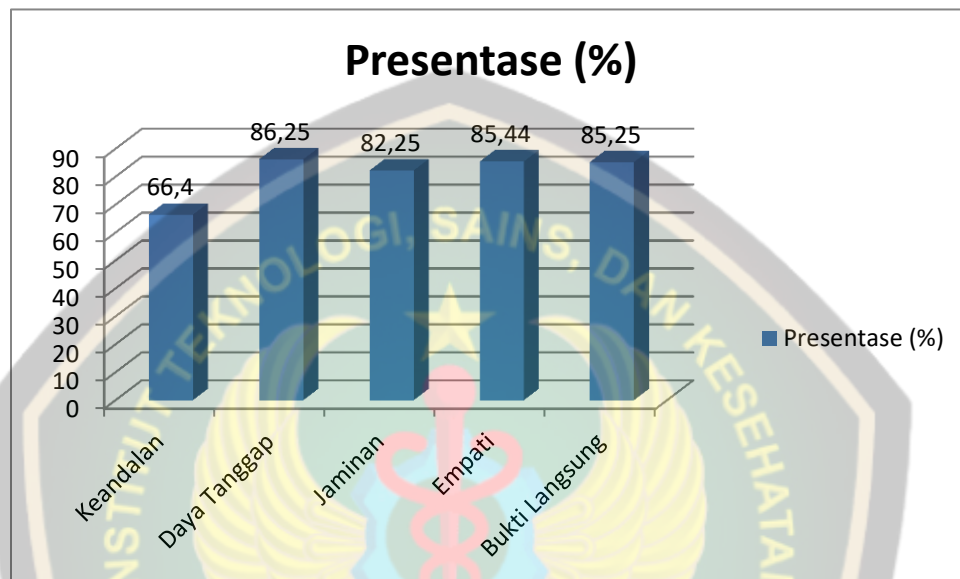
Tabel 4 17 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung) di apotek 3.

No	Pertanyaan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Kategori
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)					
1.	Petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat	123	175	70,8	Puas
2.	Petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat yang harus diminum	109	175	62	Puas
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					

3.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	147	175	84	Sangat Puas
4.	Setiap keluhan pasien dtangani dengan cepat	151	175	86,2	Sangat Puas
5.	Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien	150	175	85,7	Sangat Puas
6.	Petugas farmasi cepat dan tanggap melayani pasien	156	175	89,1	Sangat Puas
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7.	Semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek	133	175	76	Puas
8.	Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik	155	175	88,5	Sangat Puas
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)					
9.	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi	150	175	85,7	Sangat Puas

	obat				
10.	Petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial	152	175	86,8	Sangat Puas
11.	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian	152	175	86,8	Sangat Puas
12.	Informasi obat diberikan tanpa harus pasien meminta	148	175	84,5	Sangat Puas
13.	Petugas apotek memakai pakaian yang rapi	146	175	83,4	Sangat Puas
Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
14.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	149	175	85,1	Sangat Puas
15.	Ruangan pelayanan yang nyaman	147	175	84	Sangat Puas
16.	Tersedianya informasi obat dalam	148	175	84,5	Sangat

	bentuk brosur/pamlet				Puas
17.	Ruang tunggu bersih dan rapi	153	175	87,4	Sangat Puas
Jumlah				1.410,5	Sangat Puas
Rata-rata				82,97	Puas



Gambar 4.3 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 dimensi di Apotek 2

4.5 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif yaitu dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi dalam suatu populasi tertentu. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data primer yang diperoleh dari kuisiner yang diberikan kepada 105 responden. Data primer dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, alamat, usia, jenis

kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta hasil pengisian kuisioner. Penelitian kuisioner untuk mengetahui kepuasan pasien di apotek dengan 5 kategori pilihan yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Distribusi jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi Keandalan (*reliability*), yaitu dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) (Supranto, 2002). Keandalan dari petugas di 3 apotek Wilayah Kecamatan Turen.

Pertanyaan pertama, petugas farmasi menjelaskan informasi penggunaan obat di ketiga apotek mendapatkan kategori puas, namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 dengan presentase 70.7%, apotek 2 dengan presentase 69.7%, dan apotek 3 dengan presentase 70.8%. Responden menyatakan puas dengan penjelasan mengenai informasi penggunaan obat yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan kefarmasian di ketiga apotek. Pertanyaan kedua, petugas farmasi menjelaskan informasi dosis/seharusnya obat harus diminum di ketiga apotek mendapatkan kategori puas, namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 dengan presentase 66.8%, Apotek 2 dengan presentase 64% dan apotek 3 dengan presentase 62%. Responden

menyatakan puas karena petugas menjawab dengan baik saat pasien bertanya mengenai dosis obat.

Distribusi jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan petugas untuk memberikan informasi dan merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan cepat (Supranto, 2001). Daya tanggap petugas kefarmasian di tiga apotek Wilayah Kecamatan Turen.

Pertanyaan pertama, obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi, responden di ketiga apotek menyatakan sangat puas dengan ketepatan waktu pemberian obat oleh petugas farmasi jadi pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan produk farmasi yang dibelinya. Namun presentase di setiap apotek berbeda. Apotek 1 dengan presentase 94%, apotek 2 dengan presentase 88.5% dan apotek 3 dengan presentase 84%. Pertanyaan kedua setiap keluhan pasien ditangani dengan cepat. Ketiga apotek mendapatkan kategori puas, namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 dengan presentase 92.5%, apotek 2 dengan presentase 86.2% dan apotek 3 dengan presentase 86.2%. Hal ini disebabkan setiap pasien yang datang ke apotek, petugas langsung cepat untuk menangani keluhan pasien sehingga pasien merasa sangat puas. Pertanyaan ketiga Petugas farmasi terampil dan cakap dalam melayani pasien. Ketiga apotek di

Wilayah Kecamatan Turen mendapatkan kategori sangat puas, responden merasa sangat puas dengan ketrampilan dan kecakapan petugas saat berkomunikasi dengan pasien, dengan bahasa yang mudah dipahami. Namun setiap apotek mendapatkan presentase yang berbeda. Apotek 1 dengan presentase 91.4%, apotek 2 84.5% dan apotek 3 dengan presentase 85.7%. Pertanyaan keempat Petugas Farmasi cepat dan tanggap melayani pasien, di ketiga apotek mendapatkan kategori puas namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 93.7%, apotek 2 86.2%, apotek 3 89,1%. Pasien merasa sangat puas dengan petugas farmasi yang cepat dan tanggap dalam melayani pasien sehingga pasien tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk mendapatkan produk farmasi yang diinginkannya.

Distribusi jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan, kemampuan dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Supranto, 2011). Jaminan petugas kefarmasian di tiga apotek Wilayah Kecamatan Turen.

Pertanyaan pertama, semua obat yang termasuk dalam resep selalu tersedia di apotek. Ketiga apotek mendapatkan kategori yang berbeda dan presentase berbeda, apotek 1 mendapatkan skor

presentase 81,7% dengan kategori sangat puas, apotek 2 mendapat presentase 80,5% dengan kategori puas dan apotek 3 mendapat presentase 76% dengan kategori puas. Pada apotek 1 mendapatkan skor presentase tertinggi dengan kategori sangat puas karena pada apotek tersebut terbilang apotek yang sering mendapatkan obat resep sehingga memudahkan pasien untuk menebus obat dengan resep .

Pertanyaan kedua obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik, ketiga apotek mendapat kategori sangat puas namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 sebesar 93.7%, apotek 2 sebesar 87.4%, apotek 3 sebesar 88.5% pasien setuju dengan pertanyaan tersebut karena produk farmasi yang diterima pasien selalu diterima dalam keadaan baik. Kemasan yang masih bagus segel tertutup rapat dan tanggal kadaluwarsa yang masih lama sehingga pasien sangat puas dengan produk farmasi yang diterimanya.

Distribusi jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi empati (*emphaty*) di tiga apotek. Pertanyaan pertama, petugas ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat, ketiga apotek mendapatkan hasil dengan kategori sangat puas tetapi presentasenya berbeda. Apotek 1 92.5%, apotek 2 85.7%, apotek 3 85.7%. Pasien sangat puas dengan keramahan petugas saat melayani pasien sehingga pasien merasa nyaman saat berkomunikasi dengan petugas farmasi saat melakukan pelayanan kefarmasian. Pertanyaan

kedua petugas farmasi melayani pasien tanpa memandang status sosial
mendapati hasil apotek 1 presentase 93.1% dengan kategori sangat
puas, apotek 2 presentase 85.1% dengan kategori sangat puas dan
apotek 3 presentase 86.8% dengan kategori sangat puas. Pasien
merasa puas dengan pelayanan petugas farmasi yang tanpa pandang
bulu dan pelayanan yang sama kepada semua pasien. Pertanyaan
ketiga petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan nomor antrian.
Apotek 1 presentasinya 89.1% dengan kategori sangat puas, apotek 2
presentasinya 80.5% dengan kategori puas dan apotek 3
presentasinya 86.8% dengan kategori sangat puas. Pasien merasa
puas dengan pelayanan di ketiga apotek karena pelayanannya yang
sesuai dengan nomor antrian sehingga pasien yang datang dahulu
segera dilayani oleh petugas dan pasien lain juga menunggu sesuai
antrian sehingga tidak perlu berdesakan saat pasien mengantre.
Pertanyaan keempat, informasi obat diberikan tanpa harus pasien
meminta. Pada pertanyaan ini apotek 1 dan apotek 2 mendapatkan
kategori puas dengan presentase apotek 1 78.2%, apotek 2 68% dan
apotek 3 mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase 84.5%.
Hal ini dikarenakan pada apotek 1 dan apotek 2 pasien menyatakan
bahwa petugas farmasi kurang menjelaskan mengenai informasi obat.
Petugas menjelaskan informasi obat hanya saat pasien meminta saja,
seharusnya lebih baik saat petugas farmasi menjelaskan informasi obat
walaupun pasien tidak memintanya. Pertanyaan kelima, petugas apotek

memakai pakaian yang rapi. Pada pertanyaan ini ketiga apotek mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase yang berbeda, apotek 1 presentasinya 94.5%, apotek 2 presentasinya 89.7% dan apotek 3 presentasinya 83.4%. Pasien merasa sangat puas karena di ketiga apotek tersebut petugas berpakaian rapi dan sopan saat di apotek sehingga pasien pun merasa nyaman dengan pelayanannya.

Distribusi jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi bukti langsung (*tangible*) di tiga apotek. Pertanyaan pertama, tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. Ketiga apotek tersebut mendapatkan kategori sangat puas namun dengan presentase yang berbeda. Apotek 1 92%, apotek 2 dengan presentase 87.4% dan apotek 3 85.1%. Pasien merasa sangat puas dengan ruangan khusus yang disediakan setiap apotek untuk melakukan pelayanan kefarmasian, karena ruangan khusus tersebut membuat pasien merasa nyaman setiap melakukan pelayanan farmasi. Pertanyaan kedua, Ruangan pelayanan yang nyaman di ketiga apotek mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase apotek 1 88%, apotek 2 86.2% dan apotek 3 84%. Pasien merasa karena ruangan pelayanannya yang bersih dan rapi membuat mereka nyaman dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada petugas. Pertanyaan ketiga, Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur dan pamflet. Ketiga apotek mendapatkan kategori sangat puas dengan presentase yang

berbeda. Apotek 1 dengan presentase 81.1%, apotek 2 dengan presentase 88% dan apotek 3 dengan presentase 84.5%. Tetapi, beberapa pasien mengatakan bahwa apotek masih perlu menambah brosur/pamflet mengenai informasi obat. Oleh karena itu petugas apotek perlu menambah brosur/pamflet mengenai informasi obat agar dapat menambah pengetahuan pasien mengenai informasi penggunaan obat. Pertanyaan kelima, Ruang tunggu bersih dan rapi. Apotek 1 dengan presentase 82%, apotek 2 dengan presentase 90.8% dan apotek 3 dengan presentase 87.4% ketiga apotek mendapatkan kategori sangat puas. Pasien menyatakan bahwa sangat puas dengan kebersihan dan kerapian ruang tunggu di apotek, sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian untuk melakukan pelayanan kefarmasian dan membuat pasien ingin kembali lagi ke apotek untuk mendapatkan produk farmasi.

Dari hasil yang didapatkan oleh peneliti, beberapa apotek memiliki presentase terendah yang sama di setiap apotek, yaitu pada dimensi keandalan dan presentase tertinggi berbeda pada setiap apotek. Presentase terendah di ketiga apotek yaitu pada dimensi keandalan dengan total presentase di apotek 1 sebesar 68,75% dengan kategori puas, apotek 2 total presentase sebesar 66,85% dengan kategori puas dan pada apotek 3 total presentase 66,4% dengan kategori puas. Hal ini dapat disebabkan petugas kurang memberikan informasi mengenai obat di apotek saat sedang ramai atau pasien yang membeli obat sudah tau

mengenai cara mengonsumsi obat, sehingga pasien jarang menanyakan mengenai informasi obat. Akan tetapi lebih baik jika petugas farmasi tetap menjelaskan mengenai informasi obat untuk mencegah terjadinya *medical error*.

Presentase tertinggi di apotek 1 dan apotek 3 sama yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) untuk Apotek 1 dengan presentase sebesar 92.9% dan pada apotek 3 dengan presentase 86.25%, pasien atau responden merasa sangat puas dan setuju dengan pelayanan petugas farmasi di tiga apotek Wilayah Kecamatan Turen. Hal ini karena setiap keluhan pasien ditangani dengan cepat oleh petugas farmasi, petugas farmasi yang terampil dan cakap saat melakukan pelayanan kefarmasian, petugas farmasi yang cepat tanggap dalam melayani pasien sehingga obat dapat diberikan tepat waktu oleh pasien. Sehingga dalam melakukan pelayanan kefarmasian pasien merasa nyaman dan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan produk farmasi yang diperlukannya karena petugas yang cepat tanggap melayani pasien. Pada apotek 2 presentase tertingginya yaitu pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan presentase sebesar 88.1%. Hal ini karena tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan kefarmasian yang nyaman untuk pelayanan informasi obat, tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/pamflet yang membantu pasien untuk menambah pengetahuan mengenai obat dan yang terpenting adalah ruang tunggu di apotek yang bersih dan rapi, sehingga pasien

merasa nyaman saat mengantre untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai indikator terhadap pelayanan dan sebagai prediksi terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan (Utami and Choliso, 2017). Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipresepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan (Akhmad *et al.*, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Rahmawati Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Tiga Apotek Wilayah Surakarta Periode Juli-September 2019”. Peneliti ini menyimpulkan bahwa Apotek 1 harus mempertahankan apa yang sudah dikerjakan sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, misalkan sikap ramah dan sopan, kelengkapan obat, apoteker selalu di apotek dan perhatian kepada kesehatan apotek. Apotek 2 harus melaksanakan apa yang dianggap penting pasien, yaitu menyediakan parkir untuk pasien agar pasien nyaman saat mengunjungi apotek. Apotek 3 harus melaksanakan apa yang dianggap penting pasien yaitu memberikan

informasi efek samping obat sehingga pasien akan berhati-hati setelah mengonsumsi obat yang telah diterimanya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rani Rahmawati pada tahun 2019 di Tiga Apotek Wilayah Surakarta menunjukkan rata-rata persentase di tiap dimensi kepuasan dengan kategori Puas, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Tiga Apotek Wilayah Kecamatan Turen rata-rata dimensi kepuasan menunjukkan kategori Sangat Puas dengan perolehan persentase di Apotek 1 sebesar 87.47%, Apotek 2 sebesar 82.84%, Apotek 3 dengan presentase sebesar 82.97%. Hal ini menunjukkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di tiga apotek wilayah Kecamatan Turen dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rani Rahmawati menunjukkan hasil yang berbeda.

