

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari Malang dengan jumlah responden 100 orang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif “*non eksperimental*” deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas Kendalsari Malang

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Uji Validitas

Sebelum digunakan untuk instrument penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4.1 hasil uji validitas kepuasan

Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
X1	0,361	0,467	Valid
X2	0,361	0,751	Valid
X3	0,361	0,487	Valid
X4	0,361	0,638	Valid
X5	0,361	0,691	Valid
X6	0,361	0,717	Valid
X7	0,361	0,733	Valid
X8	0,361	0,677	Valid
X9	0,361	0,730	Valid
X10	0,361	0,701	Valid
X11	0,361	0,808	Valid
X12	0,361	0,519	Valid

X13	0,361	0,602	Valid
X14	0,361	0,586	Valid
X15	0,361	0,578	Valid
X16	0,361	0,531	Valid
X17	0,361	0,657	Valid
X18	0,361	0,622	Valid
X19	0,361	0,377	Valid
X20	0,361	0,487	Valid

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan

Pernyataan	r Tabel	r Hitung	keterangan
X1	0,361	0,824	Valid
X2	0,361	0,780	Valid
X3	0,361	0,802	Valid
X4	0,361	0,843	Valid
X5	0,361	0,693	Valid
X6	0,361	0,831	Valid
X7	0,361	0,794	Valid
X8	0,361	0,782	Valid
X9	0,361	0,858	Valid
X10	0,361	0,858	Valid
X11	0,361	0,773	Valid
X12	0,361	0,753	Valid
X13	0,361	0,847	Valid
X14	0,361	0,791	Valid
X15	0,361	0,869	Valid
X16	0,361	0,806	Valid
X17	0,361	0,806	Valid
X18	0,361	0,733	Valid

X19	0,361	0,635	Valid
X20	0,361	0,690	Valid

4.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan

Realibity Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,921	20

Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Harapan

Realibity Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,967	20

4.1.3 Karakteristik Responden

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	30	30 %
2.	Perempuan	70	70 %
	Jumlah	100	100 %

Dari data tersebut dapat dilihat jumlah penduduk perempuan pada wilayah kerja puskesmas kendalsari lebih banyak dari laki-laki.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel.4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase
1.	16 – 25	11	11%
2.	26 – 35	21	21%
3.	36 – 45	15	15%
4.	46 – 55	24	24%
5.	56 – 65	29	29%
	Jumlah	100	100

Berdasarkan data-data tersebut maka kelompok umur 56-65 tahun menjadi kelompok umur yang terbanyak pada penelitian ini.

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat ditabel sebagai berikut :

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Tidak tamat SD	2	2%
2.	SD	19	19%
3.	SMP	6	6%
4.	SMA	39	39%
5.	Perguruan Tinggi / Akademi	34	34%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan data tersebut pada penelitian ini didapatkan jumlah terbanyak responden dengan pendidikan terakhir SMA.

D. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat di tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Mahasiswa/i	4	4%
2.	Wiraswasta	13	13%
3.	Pegawai Swasta	19	19%
4.	Ibu Rumah Tangga	48	48%
5.	Pegawai Negeri Sipil	3	3%
6.	Lain-lain	13	13%
	Jumlah	100	100%

Berdasarkan data tersebut maka didapatkan jumlah terbanyak pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

4.1.4 Pengolahan Data Tingkat Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kendalsari Malang

- A. Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan

Data Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan dapat dilihat di tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan

HARAPAN					PERNYATAAN	KEPUASAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Kehandalan					
84	16	0	0	0	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	37	58	4	0	1
85	15	0	0	0	Petugas farmasi melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan	38	60	1	1	0
83	17	0	0	0	Petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	38	60	2	0	0
83	17	0	0	0	Petugas farmasi memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan	37	58	5	0	0

Keterangan harapan :

SP = SANGAT PENTING

P = PENTING

CP = CUKUP PENTING

TP = TIDAK PENTING

STP = SANGAT TIDAK PENTING

Keterangan kepuasan :

SP = SANGAT PUAS

P = PUAS

CP = CUKUP PUAS

TP = TIDAK PUAS

STP = SANGAT TIDAK PUAS

Berdasarkan data tersebut terdapat 95%-100% responden menyatakan penting dan sangat penting.

B. Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan

Tabel 4.10 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan

HARAPAN					PERNYATAAN	KEPUASAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Ketanggapan					
84	14	2	0	0	Petugas farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien	41	53	5	1	0
82	18	0	0	0	Petugas farmasi tanggap melayani pasien	44	50	5	0	1

82	18	0	0	0	Petugas farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat	31	60	7	1	1
82	17	1	0	0	Petugas farmasi menerima dan melayani pasien dengan baik	40	55	5	0	0

Berdasarkan data tersebut terdapat 90%-100% responden menyatakan penting dan sangat penting.

C. Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan

Tabel 4.11 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan

HARAPAN					PERNYATAAN	KEPUASAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Jaminan					
84	16	0	0	0	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas	39	56	4	1	0
84	16	0	0	0	Petugas farmasi sabar dalam melakukan pengobatan	40	56	4	0	0
83	15	2	0	0	Petugas farmasi memiliki catatan medis pasien	36	58	6	0	0
83	15	2	0	0	Petugas farmasi mampu mengatasi keluhan pasien	52	40	8	0	0

Berdasarkan data tersebut terdapat 94%-100% responden menyatakan penting dan sangat penting.

D. Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati

Tabel 4.12 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati

HARAPAN					PERNYATAAN	KEPUASAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Empati					
83	17	0	0	0	Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien	35	65	0	0	0
86	14	0	0	0	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien	36	62	0	1	1
85	15	0	0	0	Petugas farmasi selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	36	59	4	0	1
87	13	0	0	0	Petugas farmasi dalam melayani bersifat sopan dan ramah	42	56	2	0	0

Berdasarkan data tersebut terdapat 95%-100% responden menyatakan penting dan sangat penting.

A. Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung

Tabel 4.13 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung

HARAPAN					PERNYATAAN	KEPUASAN				
SP	P	CP	TP	STP		SP	P	CP	TP	STP
					Bukti Langsung					
87	13	0	0	0	Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya	41	57	2	0	0
87	13	0	0	0	Peralatan yang di pakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan	38	56	5	1	0

85	15	0	0	0	Ruang tunggu yang nyaman dan memadai	32	62	6	0	0
88	11	1	0	0	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan bersih	40	60	0	0	0

Berdasarkan data tersebut terdapat 94%-100% responden menyatakan penting dan sangat penting.

4.1.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Kendalsari

A. Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi kehandalan

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap tiap-tiap pertanyaan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.14 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi kehandalan

No.	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan pernyataan
1	P1	4,3	4,84	86%
2	P2	4,34	4,84	86,8%
3	P3	4,36	4,83	87,2%
4	P4	4,31	4,83	86,2%

Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas.

B. Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi ketanggapan

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap tiap-tiap pertanyaan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Ketanggapan

No.	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan pernyataan
1	P1	4.3	4,82	86%
2	P2	4,36	4,82	87,2%
3	P3	4,18	4,82	83,6%
4	P4	4,35	4,81	87%

Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas.

C. Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap tiap-tiap pertanyaan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Jaminan

No.	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan pernyataan
1	P1	4.33	4,81	86,6%
2	P2	4,35	4,81	87%
3	P3	4,31	4,81	86,2%
4	P4	4,29	4,83	85,8%

Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas.

D. Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Empati

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap tiap-tiap pertanyaan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.17 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Empati

No.	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan pernyataan
1	P1	4.43	4,83	88,6%
2	P2	4,31	4,86	86,2%
3	P3	4,28	4,83	85,1%
4	P4	4,4	4,86	88%

Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas.

E. Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap tiap-tiap pertanyaan seperti halnya pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.18 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi Bukti Langsung

No.	Pernyataan	MSS	MIS	Tingkat kepuasan pernyataan
1	P1	4.4	4,87	88%
2	P2	4,3	4,87	86%
3	P3	4,27	4,85	85,4%
4	P4	4,42	4,85	88,4%

Berdasarkan data tersebut pasien dikatakan sangat puas.

4.1.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari

Berdasarkan tabel-tabel perhitungan tingkat kepuasan pasien pada tiap dimensi maka dapat dilakukan untuk melakukan perhitungan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*, seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.19 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kendalsari

No.	Dimensi	MSS	MIS	WF %	WS	CSI %	Tingkat Kepuasan
1	Kehandalan	7,31	19,34	24,99	4,3	86	Sangat puas
2	Ketanggapan	17,19	19,27	24,99	4,28	85,6	Sangat puas
3	Jaminan	17,28	19,26	24,99	4,3	86	Sangat puas
4	Empati	17,42	19,38	24,98	4,37	87,4	Sangat puas
5	Bukti langsung	17,39	19,46	24,99	4,33	88,6	Sangat puas
Customer Satisfaction Indeks (CSI) (%)						86,72	Sangat puas

Setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap dimensi maka dapat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara total yaitu sebesar 86,72%, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat puas.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Puskesmas Kendalsari Malang mulai tanggal 14 februari 2022 sampai dengan 22 februari

2022, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari malang

Proses penelitian ini dimulai dengan melakukan uji validitas dan reabilitas kuisisioner terlebih dahulu, jika kuisisioner telah valid maka kuisisioner bisa langsung dibagikan ke pasien. Pada penelitian ini Uji Validitas dan Reabilitas kuisisioner menggunakan sampel sebanyak 30 orang dengan nilai r tabel 0,361. Kuisisioner dapat dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Pada uji validitas kepuasan dan harapan pasien ini terdapat sebanyak 20 soal pada kuisisioner dan semuanya mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel, yang artinya kuisisioner dikatakan valid.

Pada uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha kuisisioner lebih besar dari nilai koefisien minimal cronbach's alpha yaitu 0,60. Pada penelitian ini Uji Reliabilitas kepuasan dan harapan mendapatkan nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari 0,60, yang artinya kuisisioner dikatakan reliabel.

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan kelompok jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Pengelompokan/klasifikasi tersebut tidak ada hubungannya dengan penelitian yang saya lakukan, karena saya hanya menggambarkan secara umum tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kendalsari Malang.

Kelompok jenis kelamin dalam penelitian ini di peroleh jumlah data penduduk jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan presentase 70%, dari pada jenis kelamin laki-laki dengan presentase 30%. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang kecamatan Lowokwaru (2021) jumlah penduduk Lowokwaru sebanyak 81.122 laki-laki dan 82.673 perempuan. Dari data tersebut dapat dilihat jumlah penduduk perempuan pada wilayah kerja Puskesmas Kendalsari Malang lebih banyak dari pada laki-laki.

Kelompok usia pasien dalam penelitian ini memiliki rentang atau batasan usia yaitu 16-65 tahun, dan dikelompokkan dalam 5 kelompok umur, yaitu 16-25th, 26-35th, 36-45th, 46-55th, 56-65th. Berdasarkan kelompok umur dengan jumlah terbanyak berturut-turut yaitu 56-65 tahun dengan presentase 29%, 46-55 tahun dengan presentase 24%, 26-35 tahun dengan presentase 21%, 36-45 tahun dengan presentase 15% dan kelompok umur terkecil yaitu 16-25 tahun dengan presentase 11%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pangala (2014) menyatakan bahwa pasien dengan rentang umur 18-40th memiliki presentase terbesar yaitu 87% sedangkan pasien dengan umur 60th keatas memiliki presentase terkecil yaitu 9,09%.

Kelompok tingkat pendidikan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori yaitu Tidak Tamat SD, SD, SMP, SMA, Perguruan Tinggi / Akademi. Kelompok tingkat pendidikan jumlah presentase terbanyak berturut-turut adalah SMA dengan presentase 39%, Perguruan Tinggi / Akademi dengan presentase 34%, SD dengan presentase 19%, SMP dengan presentase 6% dan kelompok tingkat pendidikan yang terkecil adalah tidak tamat SD dengan

presentase 2%. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang (2021) bahwa presentase penduduk menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang terbanyak adalah SMA dengan presentase 33,39%. Berdasarkan data tersebut pada penelitian ini didapatkan jumlah terbanyak responden dengan pendidikan terakhir SMA.

Kelompok jenis pekerjaan dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan 6 jenis pekerjaan, yaitu: mahasiswa, wiraswasta, pegawai swasta, ibu rumah tangga, pegawai negeri sipil dan lain-lain. Jenis pekerjaan dengan jumlah presentase terbanyak berturut-turut adalah ibu rumah tangga dengan presentase 48%, pegawai swasta dengan presentase 19%, wiraswasta dan lain-lain dengan presentase 13%, dan pekerjaan dengan jumlah terkecil yaitu mahasiswa dengan presentase 4%. Menurut Rahmayanti dan Tri (2017) menyatakan bahwa jam buka Puskesmas pukul 08.00-12.00 siang, maka kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga karena pada jam itulah ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu senggang dibanding pekerjaan lainnya karena kesibukannya. Berdasarkan data penelitian tersebut maka didapatkan jumlah terbanyak pada karakteristik responden pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

4.2.2 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Kehandalan

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi kehandalan bagian harapan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama,

Petugas farmasi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien terdapat 84% pasien menyatakan sangat penting dan 16% pasien menyatakan penting. Pernyataan kedua, Petugas farmasi melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan terdapat 85% pasien menyatakan sangat penting dan 15% menyatakan penting. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan terdapat 83% pasien menyatakan sangat penting dan 17% pasien menyatakan penting. pernyataan keempat, petugas farmasi memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan terdapat 83% pasien menyatakan sangat penting dan 17% pasien menyatakan penting.

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi kehandalan bagian kepuasan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, Petugas farmasi memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien terdapat 37% pasien menyatakan sangat puas, 58% pasien menyatakan puas, 4% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan sangat tidak puas. Pernyataan kedua, Petugas farmasi melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan terdapat 38% pasien menyatakan sangat puas, 60% pasien menyatakan puas, 1% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan tidak puas. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan terdapat 38% pasien menyatakan sangat puas, 60% pasien menyatakan puas dan 2% pasien menyatakan cukup puas. pernyataan keempat, petugas farmasi memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan terdapat 37% pasien

menyatakan sangat puas, 58% pasien menyatakan puas dan 5% pasien menyatakan cukup puas.

4.2.3 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi ketanggapan bagian harapan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, Petugas farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien terdapat 84% pasien menyatakan sangat penting, 12% pasien menyatakan penting dan 2% pasien menyatakan cukup penting. Pernyataan kedua, Petugas farmasi tanggap melayani pasien terdapat 82% pasien menyatakan sangat penting dan 18% pasien menyatakan penting. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat terdapat 82% pasien menyatakan sangat penting dan 18% pasien menyatakan penting. Pertanyaan keempat, petugas farmasi menerima dan melayani pasien dengan baik terdapat 82% pasien menyatakan sangat penting, 17% pasien menyatakan penting dan 1% pasien menyatakan cukup penting.

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi ketanggapan bagian kepuasan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, Petugas farmasi bersedia menanggapi keluhan pasien terdapat 41% pasien menyatakan sangat puas, 53% pasien menyatakan puas, 5% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan tidak puas. Pernyataan kedua, Petugas farmasi tanggap melayani pasien terdapat 44% pasien

menyatakan sangat puas, 50% pasien menyatakan puas dan 5% pasien menyatakan cukup puas. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi melakukan tindakan secara cepat dan tepat terdapat 31% pasien menyatakan sangat puas, 60% pasien menyatakan puas, 7% pasien menyatakan cukup puas, 1% pasien menyatakan tidak puas dan 1% pasien menyatakan sangat tidak puas. Pertanyaan keempat, petugas farmasi menerima dan melayani pasien dengan baik terdapat 40% pasien menyatakan sangat puas, 55% pasien menyatakan puas dan 5% pasien menyatakan cukup puas.

4.2.4 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Jaminan

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi jaminan bagian harapan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas terdapat 84% pasien menyatakan sangat penting dan 16% menyatakan penting. Pernyataan kedua, Petugas farmasi sabar dalam melakukan pengobatan terdapat 84% pasien menyatakan sangat penting dan 16% menyatakan penting. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi memiliki catatan medis pasien terdapat 83% pasien menyatakan sangat penting, 15% menyatakan penting dan 2% pasien menyatakan cukup penting. Pernyataan keempat, petugas farmasi mampu mengatasi keluhan pasien terdapat 83% pasien menyatakan sangat penting, 15% menyatakan penting dan 2% pasien menyatakan cukup penting.

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi jaminan bagian kepuasan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas terdapat 39% pasien menyatakan sangat puas, 56% pasien menyatakan penting, 4% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan tidak puas. Pernyataan kedua, Petugas farmasi sabar dalam melakukan pengobatan terdapat 40% pasien menyatakan sangat puas, 56% pasien menyatakan puas dan 4% pasien menyatakan cukup puas. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi memiliki catatan medis pasien terdapat 36% pasien menyatakan sangat puas, 58% menyatakan puas dan 6% pasien menyatakan cukup puas. Pernyataan keempat, petugas farmasi mampu mengatasi keluhan pasien terdapat 52% pasien menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas dan 8% pasien menyatakan cukup puas.

4.2.5 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Empati

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi empati bagian harapan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien terdapat 83% pasien menyatakan sangat penting dan 17% pasien menyatakan penting. Pernyataan kedua, Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien terdapat 86% pasien menyatakan sangat penting dan 14% pasien menyatakan penting. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien terdapat 85%

pasien menyatakan sangat penting dan 15% pasien menyatakan penting. Pernyataan keempat, petugas farmasi dalam melayani bersifat sopan dan ramah terdapat 87% pasien menyatakan sangat penting dan 13% pasien menyatakan penting.

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi empati bagian kepuasan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, Petugas farmasi memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien terdapat 35% pasien menyatakan sangat puas dan 65% pasien menyatakan puas. Pernyataan kedua, Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien terdapat 36% pasien menyatakan sangat puas, 16% pasien menyatakan puas, 1% pasien menyatakan tidak puas dan 1% pasien menyatakan sangat tidak puas. Pernyataan ketiga, Petugas farmasi selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien terdapat 36% pasien menyatakan sangat puas, 59% pasien menyatakan puas, 4% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan sangat tidak puas. Pernyataan keempat, petugas farmasi dalam melayani bersifat sopan dan ramah terdapat 42% pasien menyatakan sangat puas, 56% pasien menyatakan puas dan 2% pasien menyatakan sangat tidak puas.

4.2.6 Distribusi jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan pada Dimensi Bukti Langsung

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi bukti langsung bagian harapan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama,

ruangan farmasi terjaga kebersihannya terdapat 87% pasien menyatakan sangat penting dan 13% pasien menyatakan penting. Pernyataan kedua, Peralatan yang dipakai di instalasi farmasi mendukung dalam melakukan pengobatan terdapat 87% pasien menyatakan sangat penting dan 13% pasien menyatakan penting. Pernyataan ketiga, ruang tunggu yang nyaman dan memadai terdapat 85% pasien menyatakan sangat penting dan 15% pasien menyatakan penting. Pernyataan keempat, petugas farmasi berpenampilan rapi dan bersih terdapat 88% pasien menyatakan sangat penting, 11% pasien menyatakan penting dan 1% pasien menyatakan cukup penting.

Berdasarkan data penelitian yang saya lakukan pada dimensi bukti langsung bagian kepuasan pasien diperoleh hasil pada pernyataan pertama, ruangan farmasi terjaga kebersihannya terdapat 41% pasien menyatakan sangat puas, 57% pasien menyatakan puas dan 2% pasien menyatakan cukup puas. Pernyataan kedua, Peralatan yang dipakai di instalasi farmasi mendukung dalam melakukan pengobatan terdapat 38% pasien menyatakan sangat puas, 56% pasien menyatakan puas, 5% pasien menyatakan cukup puas dan 1% pasien menyatakan tidak puas. Pernyataan ketiga, ruang tunggu yang nyaman dan memadai terdapat 32% pasien menyatakan sangat puas, 62% pasien menyatakan puas dan 6% pasien menyatakan cukup puas. Pernyataan keempat, petugas farmasi berpenampilan rapi dan bersih terdapat 40% pasien menyatakan sangat puas dan 60% pasien menyatakan puas.

4.2.7 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi kehandalan

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan metode CS/ pada dimensi kehandalan pernyataan 1 mendapatkan nilai kepuasan 86% yaitu sangat puas, pernyataan 2 mendapatkan nilai kepuasan 86,8% yaitu sangat puas, pernyataan 3 mendapatkan nilai kepuasan 87,2% yaitu sangat puas, pada pernyataan 4 mendapatkan nilai kepuasan 86,2% yaitu sangat puas. Adanya kepuasan tersebut sesuai dengan keadaan di puskesmas yang menurut salah satu responden menyatakan bahwa petugas farmasi melayani pasien dengan sangat ramah sehingga pasien merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini juga didukung oleh peneliti yang telah mengamati langsung pelayanan di puskesmas. Menurut Ahaditomo (2014) permasalahan terhadap pelayanan yang akurat seperti memberikan efek samping obat tidak bisa di pandang sebelah mata karena dapat menimbulkan beberapa dampak negative bagi pasien baik dari segi psikologi, ekonomi dan juga keberhasilan terapi.

4.2.8 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi ketanggapan

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan metode CS/ pada dimensi ketanggapan pernyataan 1 mendapatkan nilai kepuasan 86% yaitu sangat puas, pernyataan 2 mendapatkan nilai kepuasan 87,2% yaitu sangat puas, pernyataan 3 mendapatkan nilai kepuasan 83,6% yaitu sangat puas, pada

pernyataan 4 mendapatkan nilai kepuasan 87% yaitu sangat puas. Adanya kepuasan tersebut telah sesuai dengan pendapat salah satu responden yang menyatakan petugas farmasi sangat tanggap dalam melayani beberapa keluhan pasien terkait pengobatan sehingga pasien merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi, hal itu juga didukung oleh peneliti yang telah mengamati langsung di puskesmas Menurut Rastantyo (2012) petugas farmasi harus meluangkan waktu untuk melayani pasien dengan cepat dan tepat.

4.2.9 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi jaminan

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan metode CS/ pada dimensi jaminan pernyataan 1 mendapatkan nilai kepuasan 86,6% yaitu sangat puas, pernyataan 2 mendapatkan nilai kepuasan 87% yaitu sangat puas, pernyataan 3 mendapatkan nilai kepuasan 86,2% yaitu sangat puas, pada pernyataan 4 mendapatkan nilai kepuasan 85,8% yaitu sangat puas. Adanya kepuasan tersebut telah sesuai dengan pendapat salah satu responden yang menyatakan bahwa petugas farmasi sangat sabar dalam melakukan pengobatan contohnya pada saat menyampaikan informasi obat kepada pasien lansia sehingga pasien mengerti dan merasakan sangat puas, hal ini juga didukung oleh peneliti yang telah mengamati langsung keadaan di puskesmas.

4.2.10 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi empati

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan metode CS/ pada dimensi empati pernyataan 1 mendapatkan nilai kepuasan 86,6% yaitu sangat puas, pernyataan 2 mendapatkan nilai kepuasan 86,2% yaitu sangat puas, pernyataan 3 mendapatkan nilai kepuasan 85,1% yaitu sangat puas, pada pernyataan 4 mendapatkan nilai kepuasan 88% yaitu sangat puas. Adanya kepuasan tersebut telah sesuai dengan pendapat salah satu responden yang menyatakan bahwa petugas farmasi selalu melayani pasien dengan sopan dan ramah, seperti contoh selalu diawali dengan senyum sapa dan juga ucapan terimakasih sehingga kebiasaan tersebut membuat pasien merasakan sangat puas, hal ini juga didukung oleh peneliti yang telah mengamati langsung di puskesmas. Menurut Sholihah (2019) kepedulian petugas kefarmasian kepada pasien diperlukan agar pasien merasa dihormati dan di perhatikan.

4.2.11 Gambaran Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien pada dimensi bukti langsung

Setelah dilakukan perhitungan berdasarkan metode CS/ pada dimensi bukti langsung pernyataan 1 mendapatkan nilai kepuasan 88% yaitu sangat puas, pernyataan 2 mendapatkan nilai kepuasan 86% yaitu sangat puas, pernyataan 3 mendapatkan nilai kepuasan 85,4% yaitu sangat puas, pada pernyataan 4 mendapatkan nilai kepuasan 88,4% yaitu sangat puas. Adanya kepuasan tersebut sesuai dengan pendapat salah satu responden yang

menyatakan bahwa petugas farmasi berpenampilan sangat bersih dan rapi sehingga pasien merasakan kenyamanan dan merasakan sangat puas, hal ini juga didukung oleh peneliti yang mengamati langsung di puskesmas. Menurut Yeni dan Safitri (2017) adanya ketidakpuasan terhadap tempat duduk ruang tunggu dapat disebabkan karena jumlah pasien yang banyak sehingga kursi tidak mencukupi sehingga pasien berdiri untuk mengantri.

4.2.12 Perhitungan Tingkat Kepuasan Total pasien pada pelayanan kefarmasian

Berdasarkan hasil nilai *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* tiap dimensi yaitu pada dimensi kehandalan yaitu 86% yang berarti sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut mayoritas pasien merasakan sangat puas pada dimensi kehandalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putriana (2017) menyatakan bahwa aspek konseling seperti cara penggunaan obat, penyimpanan obat dan efek samping obat harus disampaikan kepada pasien untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan kepuasan terhadap pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil dimensi kehandalan, tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas dengan nilai *Customer Indeks Satisfaction (CSI)* 81,18%.

Pada dimensi ketanggapan yaitu 85,6% yang berarti sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut mayoritas pasien merasakan sangat puas pada dimensi ketanggapan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas

kendalsari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil analisa dimensi ketanggapan, tingkat kepuasan pasien adalah puas dengan nilai *Customer Indeks Satisfiction* (CSI) 79,85%.

Pada dimensi jaminan yaitu 86% yang berarti sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut mayoritas pasien merasakan sangat puas pada dimensi jaminan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Armanto (2018) bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin tinggi dan berkualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil analisa dimensi jaminan, tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas dengan nilai *Customer Indeks Satisfiction* (CSI) 82,59%.

Pada dimensi empati yaitu 87,4% yang berarti sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut mayoritas pasien merasakan sangat puas pada dimensi empati terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil analisa dimensi empati, tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas dengan nilai *Customer Indeks Satisfiction* (CSI) 81,12%.

Pada dimensi bukti langsung yaitu 88,6% yang berarti sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut mayoritas pasien merasakan sangat puas pada dimensi bukti langsung terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas kendalsari. Menurut soraya (2011) menyatakan bahwa suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka bukti fisik menjadi

penting sebagai ukuran pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil analisa bukti langsung, tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas dengan nilai *Customer Indeks Satisfaction* (CSI) 83,34%.

Setelah diketahui kepuasan pasien pada tiap-tiap dimensi maka dapat diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara total yaitu sebesar 86,72%, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat puas, dengan demikian pasien telah merasakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi puskesmas kendalsari malang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irnawani dan Piter (2019) menyatakan bahwa hasil analisa keseluruhan tingkat, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana adalah sangat puas dengan nilai rata-rata dari *Customer Indeks Satisfaction* (CSI) seluruh dimensi yaitu 81,61%.



