

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Sebelum disebarkan kepada responden, kuesioner diuji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden. Kuesioner telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 3. Data dari pengisian kuesioner oleh 91 responden diperoleh hasil, yaitu sebagai berikut.

4.1.1 Data Demografi Responden

Data demografi responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Data demografi responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	27	29,67
	Perempuan	64	70,32
Total		91	100%
Usia	17-25	20	21,97
	26-45	30	32,96
	46-55	17	18,68
	>55	24	26,37
Total		91	100%
Pendidikan	Tidak Tamat SD	5	5,49
	SD	18	19,78
	SMP	9	9,89
	SMA	22	24,18
	Perguruan Tinggi	37	40,66
Total		91	100%
Pekerjaan	IRT	34	37,36

Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
	Mahasiswa/i	14	15,38
	PNS	12	13,19
	Pegawai Swasta	31	34,07
Total		91	100%

4.1.2 Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen

Penilaian kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen dilakukan berdasarkan persentase skor rata-rata skala likert pada dimensi kepuasan pengunjung meliputi bukti fisik, daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*).

Tabel 4.2 Persentase Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen

Dimensi	Persentase (%)	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	66.43	Puas
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	61.45	Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	63.43	Puas
Jaminan (<i>Assurance</i>)	65.86	Puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	63.08	Puas
Rata-Rata	64.05	Puas

Tabel 4.3 Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Pertanyaan Dimensi Kepuasan

No	Pertanyaan	Persentase (%)
Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
1	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang baik dan benar	61,98
2	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	61,76
3	Apakah yang anda rasakan dengan bahasa yang digunakan petugas apotek pada	61,54

No	Pertanyaan	Persentase (%)
	saat menjelaskan penggunaan obat	
4	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien	61,10
5	Apakah yang anda rasakan pada saat petugas memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat	60,88
Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)		
6	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	62,20
7	Obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek	62,86
8	Penyerahan resep selalu teratur dengan nomor antrian resep	63,08
9	Waktu tunggu pelayanan resep tidak relatif lama	64,18
Jaminan (<i>assurance</i>)		
10	Apakah anda merasa puas saat petugas menjawab pertanyaan pasien	64,84
11	Apakah anda merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan pasien	65,93
12	Apakah anda merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien	66,59
13	Apakah anda merasa puas tentang informasi obat yang diberikan petugas apotek serta bisa dipertanggung jawabkan	69,01
14	Apakah anda merasa puas tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat	65,05
15	Apakah anda merasa puas dengan pengetahuan serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat	63,74
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)		
16	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima dan melayani resep saudara	61,76
17	Bagaimana menurut anda tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien	63,52
18	Bagaimana menurut anda terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status social	63,30
19	Bagaimana menurut anda tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien	63,74
20	Bagaimana menurut anda tentang perhatian yang diberikan petugas apotek kepada semua pasien	64,84
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
21	Apakah yang anda rasakan tentang kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan dalam ruangan tunggu	66,81
22	Apakah yang anda rasakan dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayan resep	66,15
23	Apakah yang anda rasakan terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep	65,71
24	Apakah anda merasa puas terhadap kebersihan lingkungan di sekitar ruangan tunggu	67,03

4.2 Pembahasan

4.2.1 Data Demografi Responden

Pada penelitian ini terdapat 91 pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen yang menjadi responden. Data demografi responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis

kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan status bekerja. Berdasarkan data pada tabel 4.1 tentang demografi responden.

Data yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin, pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen paling banyak merupakan wanita dengan persentase sebesar 70,32%. Perempuan lebih banyak melaporkan gejala sakitnya dibandingkan pria (Kartini *et al.*, 2022). Wanita lebih cenderung memperhatikan kesehatan pribadinya maupun keluarganya (Riyantika, 2018).

Karakteristik responden berdasarkan umur pada Tabel 4.1, pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen paling banyak berada pada rentang umur 26-45 tahun dengan persentase sebesar 32,96%, sedangkan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen paling sedikit berada pada rentang umur 46-55 tahun dengan persentase sebesar 18,68%. Usia dewasa merupakan usia paling produktif sehingga dapat lebih mudah untuk menjangkau apotek demi membeli obat (Ismail, 2018). Penelitian lain menyatakan bahwa rentang usia dewasa (25-34 tahun) dan rentang usia dewasa akhir (35-44 tahun) termasuk usia dewasa produktif dimana seseorang masih mampu bekerja secara maksimal dan masih bisa terus mengembangkan usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada usia ini rasa tanggungjawab menjaga kesehatan diri dan keluarga lebih besar (Ismail, 2018).

Berdasarkan karakteristik pendidikan pada Tabel 4.1, pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen mayoritas memiliki pendidikan setingkat perguruan tinggi dengan persentase sebesar 40,66%, kemudian disusul pendidikan SMA. Hal ini sejalan dengan penelitian lain bahwa sebagian besar pengunjung apotek menempuh pendidikan SMA dan perguruan tinggi (Kartini *et al.*, 2022; Ismail, 2018).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan pada Tabel 4.1, pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) dengan persentase sebesar 37,36%. Persentase terbesar kedua sebagai pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen adalah mahasiswa/i. Suatu penelitian lain menyatakan bahwa karyawan swasta menjadi konsumen apotek dengan persentase terbanyak (Kartini *et al.*, 2022). Namun beberapa penelitian juga menyatakan bahwa konsumen apotek paling banyak adalah mahasiswa (Ismail, 2018; Akhmad *et al.*, 2019).

4.2.2 Kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen

Pada Tabel 4.2, dimensi bukti fisik (*tangible*) sebagai salah satu parameter kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen yang menempati persentase kepuasan (66,43%) tertinggi dibandingkan dimensi kepuasan lainnya. Meskipun demikian, semua dimensi kepuasan pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen termasuk dalam kategori puas karena berada pada rentang 60-80%. Pada Tabel 4.3, aspek pada dimensi bukti fisik yang mendapatkan persentase kepuasan paling tinggi, yaitu penataan ruang tunggu yang cukup luas dan tempat pengambilan resep dekat dengan ruang tunggu pasien dengan persentase sebesar 66,43% termasuk dalam kategori puas. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa apotek di Samarinda menyatakan dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki persentase sebesar 93,12%. Persentase tersebut menunjukkan pelanggan apotek merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana apotek di Samarinda (Novaryatin, 2018; Yunita *et al.*, 2021). Hal ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya. Penataan ruang tunggu dan ruang resep

yang masih dalam kondisi agak rapi. Di Apotek Kimia Farma Ijen sehingga perlu penataan yang lebih baik terhadap ruang tunggu dan ruang resep.

Pada Tabel 4.2, dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh persentase kepuasan sebesar 65,86% dan termasuk dalam kategori puas. Pasien merasa sudah puas atas informasi obat yang didapatkan dari petugas apotek dan tanggapan yang baik atas keluhan pasien BPJS kepada petugas Apotek Kimia Farma Ijen. Penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung menyatakan bahwa Aspek pada dimensi jaminan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung yang perlu diperbaiki yaitu obat yang dibutuhkan oleh konsumen selalu tersedia di apotek (Narendra dkk), 2017. Aspek tersebut berbeda dengan penelitian ini bahwa presentase kepuasan terendah pada dimensi jaminan terdapat pada kemampuan petugas apotek dalam memberikan informasi obat. Dalam hal ini pelayanan PIO terhadap pasien di Apotek Kimia Farma Ijen perlu ditingkatkan.

Pada data Tabel 4.2, dimensi empati (*empathy*) memperoleh persentase kepuasan sebesar 63,43% dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini dibuktikan dengan sikap petugas Apotek Kimia Farma Ijen yang ramah dan selalu senyum serta komunikatif kepada pasien BPJS tanpa memandang status social. Serta mampu memahami keinginan pasien dengan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi persentase dimensi empati yaitu pelayanan yang ramah dan sopan, respon petugas apotek terhadap konsumen, bahasa dan mimik wajah yang baik, perhatian petugas kepada pasien dan keluarga pasien, serta sikap tidak membedakan konsumen oleh petugas apotek dalam pelayanan (Yunita dkk., 2021). Pada Tabel 4.3, pelayanan dan perhatian petugas apotek dalam menerima dan melayani resep di Apotek Kimia Farma Ijen mendapat skor paling rendah pada dimensi empati dengan

persentase 61,76%. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa perhatian petugas apotek terhadap konsumen menjadi faktor utama dalam dimensi empati sehingga perlu ditingkatkan perhatian petugas apotek kepada konsumen.

Pada Tabel 4.2, dimensi Keandalan (*reability*) memperoleh persentase sebesar 63,08% dan termasuk dalam kategori puas. Dalam penelitian yang dilakukan masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan obat yang lambat. Sehingga aspek keandalan di Apotek Kimia Farma Ijen masih perlu dilakukan upaya dalam kecepatan pelayan obat. Walaupun penilaian termasuk dalam kategori puas, namun penambahan karyawan perlu dilakukan agar pelayanan obat bisa lebih cepat. Berdasarkan penelitian sebelumnya, faktor-faktor yang mempengaruhi daya tanggap petugas apotek terhadap pelanggan yaitu petugas apotek yang tidak peka terhadap situasi pasien atau dikarenakan keadaan apotek yang sedang ramai dan banyak antrian pasien (Yunita dkk., 2021). Hal ini sesuai dengan penelitian ini bahwa di Apotek Kimia Farma Ijen tergolong ramai sehingga beberapa petugas apotek yang tidak peka terhadap situasi pasien.

Pada Tabel 4.2, dimensi daya tanggap (*reponsiveness*) sebagai salah satu parameter kepuasan Pasien BPJS di Apotek Kimia Farma Ijen memiliki persentase kepuasan terendah sebesar 61,45%. Pada Tabel 4.3, hal yang perlu menjadi perhatian pada dimensi daya tanggap adalah kurangnya tanggapan petugas apotek Kimia Farma Ijen pada saat memberikan informasi tentang aktivitas apa saja yang perlu dihindari setelah penggunaan obat memiliki persentase kepuasan terendah dibandingkan pertanyaan lainnya dengan persentase sebesar 60,88%. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian beberapa apotek di Samarinda menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki persentase terendah sebesar 89,5%. Persentase tersebut menunjukkan pelanggan apotek merasa sangat puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh petugas apotek di Samarinda (Novaryatin, 2018; Yunita *et al.*, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi daya tanggap petugas apotek terhadap pelanggan yaitu petugas apotek yang tidak peka terhadap situasi pasien atau dikarenakan keadaan apotek yang sedang ramai dan banyak antrian pasien (Yunita *et al.*, 2021). Daya tanggap petugas Apotek di Kimia Farma Ijen menurun karena kondisi ramai sehingga daya tanggap terhadap pasien menjadi berkurang. Antrian yang tertib dan penambahan jumlah personil diperlukan dalam rangka meningkatkan dimensi daya tanggap.