

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Klirong II Kebumen yang memenuhi syarat menjadi responden penelitian. Karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan dipaparkan berikut ini.

1. Jenis kelamin responden

Pengelompokan responden jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin (N=100)

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (55%). Hal ini dikarenakan lebih banyak masyarakat berjenis kelamin perempuan yang bersedia menjadi responden, dibandingkan laki-laki. Perempuan akan menilai suatu jasa secara detail dibandingkan laki-laki, dimana laki-laki lebih cenderung cuek terhadap sekitar (Gunarsa, 2008)

2. Usia responden

Pengelompokan responden menurut usianya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan usia (N=100)

Usia	Frekuensi	%
< 31 tahun	15	15
31 – 40 tahun	40	40
41 – 50 tahun	31	31
> 50 tahun	14	14
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 31-40 orang sebanyak 40 orang (40%). Hal ini dikarenakan pada usia tersebut responden akan lebih aktif memberikan penilaian. Menurut Oslon dan Peter (2000) kelompok umur yang berbeda akan memberikan sebuah perilaku yang berbeda, dimana umur dewasa akan memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang optimal dan mandiri.

3. Pendidikan responden

Pengelompokan responden menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan pendidikan (N=100)

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	18	18
SMP	29	29
SMA	40	40
Diploma/Sarjana	13	13
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 40 orang (40%). Letak puskesmas yang berada di wilayah pesisir selatan dan daerah pedesaan juga mempengaruhi tingkat pendidikan di wilayah tersebut. Menurut Notoatmojo (2003) pendidikan merupakan *health seeking behavior*, dimana seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung akan memiliki perilaku hidup yang lebih sehat.

4. Pekerjaan responden

Pengelompokan responden menurut jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan (N=100)

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
Petani	29	29
Nelayan	18	18
ASN	11	11
Wiraswasta	22	22
Swasta	15	15
Lainnya	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui mayoritas responden mempunyai pekerjaan sebagai petani sebanyak 29 orang (29%). Banyaknya responden yang bekerja sebagai petani terutama disebabkan karena mereka hidup di daerah pedesaan, dan wilayah Puskesmas Klirong II berada di pedesaan.

B. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Pelayanan Kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen dalam penelitian ini meliputi: tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian.

Hasil penghitungan dan pengukurannya berupa indeks kepuasan pasien mulai skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) atau konversinya mulai 25 (duapuluh lima) sampai dengan 100 (seratus) sesuai petunjuk Permenpan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Perolehan indeks kepuasan pasien selanjutnya dilihat berdasarkan pedoman pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Pedoman tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi pelayanan kefarmasian

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kinerja Pelayanan	Persepsi
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	Tidak Baik	Tidak Puas
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	Kurang Baik	Kurang Puas
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	Baik	Puas
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,0	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen dapat diketahui melalui indeks kepuasan pasien terhadap masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian tersebut. Penghitungan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing dimensi pelayanan kefarmasian yang terdiri dari 4 (empat) dimensi pelayanan tersebut, juga dilakukan melalui 3 (tiga) tahap, yaitu: mencari nilai penimbang, mencari indeks kepuasan, dan intepretasi hasil perolehan indeks kepuasan.

1 Dimensi Sarana Prasarana

1.1 Nilai Penimbang. Dimensi sarana prasarana memiliki 3 unsur pelayanan, maka nilai penimbangannya adalah $1/3 = 0,33$.

1.2 Nilai Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi sarana prasarana dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 3 unsur pelayanannya, yaitu 2,42

1.3 Interpretasi. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan pasien yaitu skala 25-100, maka indeks kepuasan pasien sebesar 2,42 (terletak di interval 1,00–2,59) tersebut dikonversikan nilai dasar 25 (dikalikan 25), diperoleh hasil sebesar 60,42 (terletak di interval 25,00–64,99). Jadi, dengan merujuk standar penilaian Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai indeks kepuasan pasien pada dimensi sarana prasarana mempunyai kinerja pelayanan termasuk kategori tidak baik (pasien tidak puas).

2 Dimensi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)

2.1 Nilai Penimbang. Dimensi KIE juga memiliki 3 unsur pelayanan, maka nilai penimbangnya adalah $1/3 = 0,33$.

2.2 Nilai Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi KIE dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 3 unsur pelayanannya, yaitu 3,23.

2.3 Interpretasi. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan pasien yaitu skala 25-100, maka indeks kepuasan pasien sebesar 3,23 (terletak di interval 3,07 – 3,53) tersebut dikonversikan nilai dasar 25 (dikalikan 25), diperoleh hasil sebesar 80,75 (terletak di interval 76,61 – 88,30). Jadi, dengan merujuk standar penilaian Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pasien pada dimensi KIE termasuk kategori baik (pasien puas).

3 Dimensi Kecepatan Pelayanan

3.1 Nilai Penimbang. Dimensi kecepatan pelayanan memiliki 2 unsur pelayanan, maka nilai penimbangnya adalah $1/2 = 0,50$.

3.2 Nilai Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi kecepatan pelayanan dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 2 unsur pelayanannya, yaitu 2,94.

3.3 Interpretasi. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan pasien yaitu skala 25-100, maka indeks kepuasan pasien sebesar 2,94 (terletak di interval 2,60 – 3,06) tersebut dikonversikan nilai dasar 25 (dikalikan 25), diperoleh hasil sebesar 73,38 (terletak di interval 65,00–76,60). Merujuk standar penilaian Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai indeks kepuasan pasien pada dimensi kecepatan pelayanan termasuk kategori kurang baik (pasien kurang puas).

4 Dimensi keramahan petugas

4.1 Nilai Penimbang. Dimensi keramahan petugas memiliki 2 unsur pelayanan, maka nilai penimbangannya adalah $1/2 = 0,50$.

4.2 Nilai Indeks Kepuasan. Indeks kepuasan pasien terhadap kinerja dimensi keramahan petugas dapat diketahui melalui total nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) 2 unsur pelayanannya, yaitu 3,75.

4.3 Interpretasi. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan pasien yaitu skala 25-100, maka indeks kepuasan pasien sebesar 3,75 (terletak di interval 3,54 – 4,00) tersebut dikonversikan nilai dasar 25 (dikalikan 25), diperoleh hasil sebesar 93,75 (terletak di interval 88,31–100,00). Jadi, dengan merujuk standar penilaian Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai indeks kepuasan pasien pada dimensi keramahan petugas termasuk kategori sangat baik (pasien sangat puas).

5 Kepuasan Pasien terhadap unsur pelayanan

Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen dapat diketahui melalui perolehan indeks kepuasan pasien masing-masing unsur pelayanan kefarmasian seperti pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian

No.	Unsur Pelayanan Kefarmasian	Indeks Kepuasan	Kinerja Pelayanan	Persepsi
<u>Dimensi Sarana Prasarana</u>				
1.	Luas ruang tunggu pengambilan obat.	1,95	Tidak Baik	Tidak Puas
2.	Ketersediaan kursi di ruang tunggu pengambilan obat.	2,18	Tidak Baik	Tidak Puas
3.	Ketersediaan obat.	3,12	Baik	Puas
<u>Dimensi KIE</u>				
4.	Keluwesannya petugas dalam berkomunikasi dengan pasien.	3,30	Baik	Puas
5.	Pemberian informasi dan edukasi oleh petugas berkaitan dengan nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.	3,21	Baik	Puas
6.	Pemberian informasi dan edukasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit/keluhan pasien seperti makanan dan aktivitas yang perlu dihindari.	3,18	Baik	Puas
<u>Dimensi Kecepatan Pelayanan</u>				
7.	Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan pengambilan obat (tidak lebih dari 15 menit untuk obat tanpa racikan dan 25 menit untuk obat racikan dimulai saat penyerahan resep).	2,77	Kurang baik	Kurang Puas
8.	Ketanggapan petugas untuk mengambil obat secara cepat untuk pasien darurat yang memerlukan obat secepatnya.	3,10	Baik	Puas
<u>Dimensi Keramahan Petugas</u>				
9.	Keramahan petugas dalam melakukan penyerahan obat kepada pasien.	3,72	Sangat baik	Sangat Puas
10.	Keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien tentang hal-hal yang belum dimengerti	3,78	Sangat baik	Sangat Puas

Sumber: Data primer tahun 2019

Tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja masing-masing unsur pelayanan kefarmasian di Ruang Obat Puskesmas Klirong II Kebumen bervariasi, yaitu:

1. Pasien sangat puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian pada 2 unsur pelayanan, yaitu:
 - a. Unsur nomor 9 (keramahan petugas dalam melakukan penyerahan obat kepada pasien) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,72 (terletak di interval 3,54 – 4,00), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori sangat baik (pasien sangat puas).
 - b. Unsur nomor 10 (keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien tentang hal-hal yang belum dimengerti), dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,78 (terletak di interval 3,54 – 4,00), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori sangat baik (pasien sangat puas).
2. Pasien puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian pada 5 unsur pelayanan, yaitu:
 - a. Unsur nomor 3 (ketersediaan obat) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,12 (terletak di interval 3,07 – 3,53), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori baik (pasien puas).
 - b. Unsur nomor 4 (keluwesan petugas berkomunikasi dengan pasien) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,30 (terletak di interval 3,07 – 3,53), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori baik (pasien puas).
 - c. Unsur nomor 5 (pemberian informasi dan edukasi tentang obat oleh petugas kepada pasien) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,21

- (terletak di interval 3,07 – 3,53), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori baik (pasien puas).
- d. Unsur nomor 6 (pemberian informasi dan edukasi selain obat oleh petugas kepada pasien) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,18 (terletak di interval 3,07 – 3,53), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori baik (pasien puas).
 - e. Unsur nomor 8 (ketanggapan petugas mengambil obat secara cepat dalam kondisi darurat) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,10 (terletak di interval 3,07 – 3,53), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori baik (pasien puas).
3. Pasien kurang puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian pada 1 unsur pelayanan, yaitu unsur nomor 7 (kecepatan petugas dalam melakukan pengambilan obat), dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,77 (terletak di interval 2,60 – 3,06), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori kurang baik (pasien kurang puas).
4. Pasien tidak puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian pada 2 unsur pelayanan, yaitu:
- a. Unsur nomor 1 (luas ruang tunggu pengambilan obat) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 1,95 (terletak di interval 1,00 – 2,59), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori tidak baik (pasien tidak puas).
 - b. Unsur nomor 2 (ketersediaan kursi di ruang tunggu pengambilan obat) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,18 (terletak di interval 1,00-2,59), artinya kinerja pelayanan termasuk kategori tidak baik (pasien tidak puas).