

BAB IV

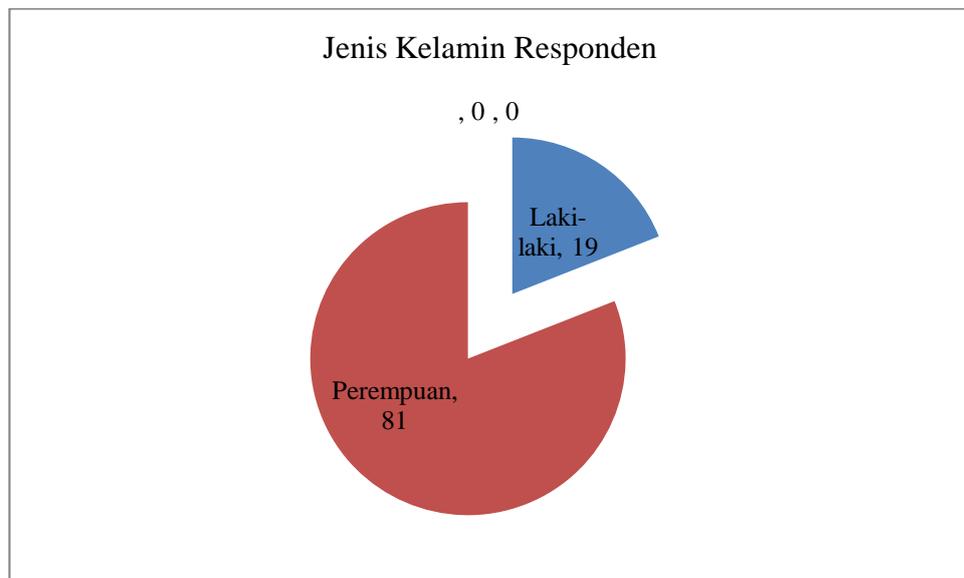
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden digunakan untuk mengetahui secara deskriptif pasien Puskesmas Ambal II yang mendapat pelayanan kefarmasian. Karakteristik responden yang dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

1. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 2. Berdasarkan hasil pengumpulan data responden, dapat disimpulkan bahwa pasien/pengantar pasien Puskesmas Ambal II yang mendapat pelayanan kefarmasian lebih banyak kaum perempuan yaitu 81% dibandingkan laki-laki yaitu 19%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien di Puskesmas Ambal II lebih besar perempuan dibanding laki-laki karena kaum perempuan lebih memperhatikan pentingnya kesehatan dan mempunyai waktu yang lebih longgar dibanding laki-laki yang sebagian besar sibuk bekerja di luar rumah.

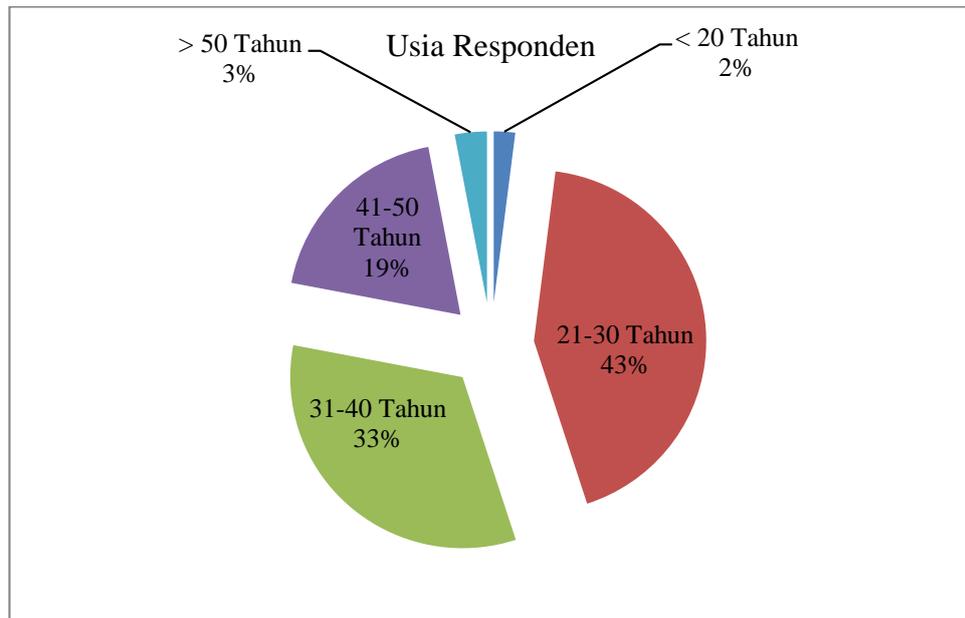


Gambar 2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

2. Distribusi responden berdasarkan Umur

Responden dalam penelitian ini adalah pasien/pengantar pasien Puskesmas Ambal II yang mendapat pelayanan kefarmasian yang berumur lebih dari 17 tahun. Responden berumur lebih dari 17 tahun diharapkan oleh peneliti sudah dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap pelayanan yang didapatkannya. Usia responden dibedakan menjadi 5 kelompok umur (Kemenkes RI, 2010).

Distribusi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 3. Berdasarkan gambar 3, dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien/pengantar pasien Puskesmas Ambal II yang mendapat pelayanan kefarmasian berusia 21-30 tahun sebesar 43%, kemudian yang berusia 31-40 tahun sebesar 33%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 21-40 tahun, sehingga hasil penilaian kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan melalui kuesioner sangat obyektif.

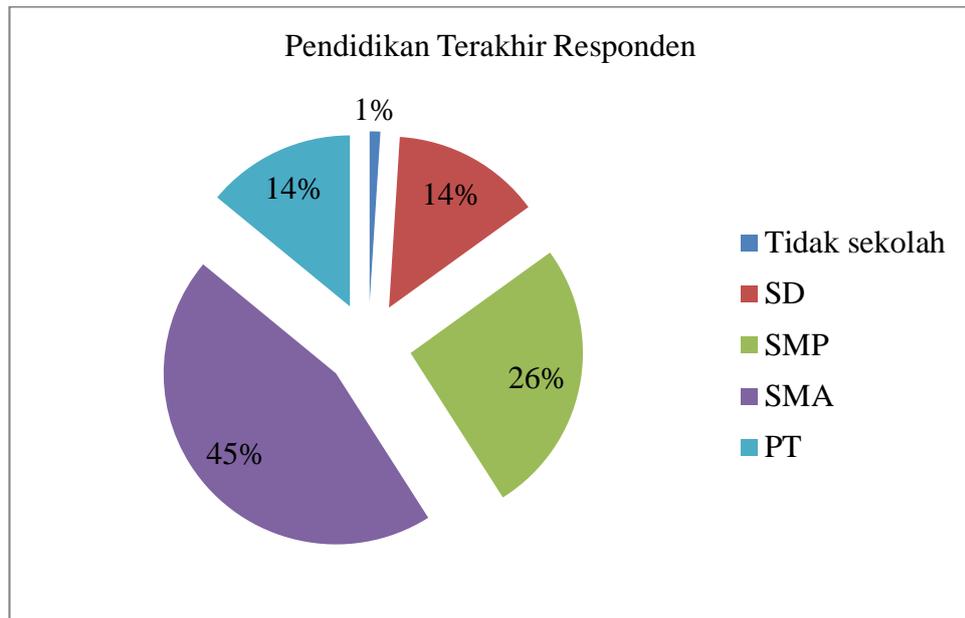


Gambar 3. Distribusi responden berdasarkan umur

3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir

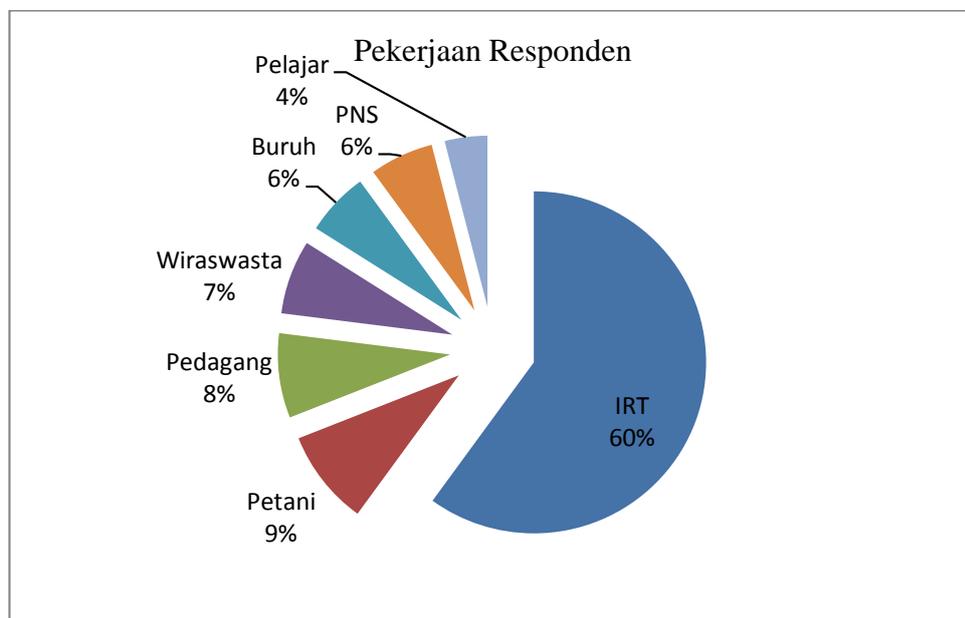
Persepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu dipengaruhi oleh banyak factor, antara lain tingkat pendidikan seseorang. Pendidikan terakhir mempengaruhi pembangunan persepsi seseorang terhadap sesuatu, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang.

Distribusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 4. Responden yang tidak sekolah sebanyak 1%, SD sebanyak 14%, SMP sebanyak 36%, SMA sebanyak 45% dan Perguruan Tinggi sebanyak 14%. Secara umum dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ambal II dengan persentase terbesar adalah lulusan SMA yaitu sebesar 45%, sedangkan persentase terkecil (1%) untuk tidak sekolah.



Gambar 4. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 5. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Dilihat dari pekerjaan diketahui bahwa ibu rumah tangga merupakan pekerjaan terbanyak yang menjadi pasien/pengantar pasien Puskesmas Ambal II yang mendapatkan pelayanan kefarmasian yaitu sebesar 60%, sedangkan persentase terendah adalah pelajar yaitu sebesar 4%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Puskesmas Ambal II adalah ibu rumah tangga sebagai pasien atau pengantar pasien.

B. Uji Instrumen

Instrumen menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan. Kualitas data itu menentukan kualitas penelitiannya sehingga instrumen yang digunakan harus terlebih dahulu diuji validitas (kecermatan) dan reliabilitasnya (konsistennya). Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang berisi 14 pernyataan yang diberikan kepada 30 orang responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 21 dengan melihat hasil pada *Corrected Item-Total Correlation*. Pernyataan yang dibuat oleh peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebanyak 14 pernyataan yang diberikan kepada 30 orang responden. Suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi $> 0,2407$ atau r hitung lebih besar dari r tabel (r tabel : $0,2407$ dengan $\alpha = 0,05$ pada $n \geq 30$).

Alat ukur dimensi *responsiveness* (daya tanggap), hasil uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 1. Uji validitas dimensi *responsiveness*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,442	0,2407	Valid
X1.2	0,693	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari 2 pernyataan yang berhubungan dengan *responsiveness* (daya tanggap) adalah $> 0,2407$ yang berarti kedua pernyataan tersebut valid karena nilai koefisien korelasinya 0,442 dan 0,693 maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *reliability* (kehandalan), hasil uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2. Uji validitas dimensi *reliability*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
X2.3	0,446	0,2407	Valid
X2.4	0,413	0,2407	Valid
X2.5	0,490	0,2407	Valid
X2.6	0,682	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari 4 pernyataan yang berhubungan dengan *reliability* (kehandalan) adalah $> 0,2407$ yang berarti keempat pernyataan tersebut dikatakan valid karena nilai koefisien korelasinya 0,446; 0,413; 0,490; 0,682 maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *assurance* (jaminan), hasil uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. Uji validitas dimensi *assurance*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
X3.7	0,778	0,2407	Valid
X3.8	0,748	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari 2 pernyataan dimensi *assurance* adalah $> 0,2407$ yang berarti kedua pernyataan tersebut dikatakan valid karena nilai koefisien korelasinya 0,778 dan 0,748 maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *emphaty* (empati), hasil uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4. Uji validitas dimensi *emphaty*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
X4.9	0,665	0,2407	Valid
X4.10	0,763	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari 2 pernyataan yang berhubungan dengan *emphaty* (empati) adalah $> 0,2407$ yang berarti kedua pernyataan tersebut dikatakan valid karena koefisien korelasinya 0,665 dan 0,763 maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *tangible* (bukti fisik), hasil uji validitas kuesioner sebagai berikut:

Tabel 5. Uji validitas dimensi *tangible*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
X5.11	0,682	0,2407	Valid
X5.12	0,733	0,2407	Valid
X5.13	0,733	0,2407	Valid
X5.14	0,672	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari 4 pernyataan yang berhubungan dengan *tangible* adalah . 0,2407 yang berarti keempat pernyataan tersebut dikatakan valid karena koefisien korelasinya 0,682; 0,733; 0,733 dan 0,672 maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

2.Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel adalah instrument yang jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Reliabel artinya dapat dipercaya. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas instrument atau kuesioner adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan koefisien reliabilitasnya $> 0,60$ maka dapat diterima atau dianggap memuaskan.

Hasil uji reliabilitas dari 5 dimensi dalam alat ukur kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji reliabilitas alat ukur kuesioner

No	Alat Ukur	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas	Keterangan
1	Daya Tanggap	0,760	0,60	Reliabel
2	Kehandalan	0,898	0,60	Reliabel
3	Jaminan	0,836	0,60	Reliabel
4	Empati	0,828	0,60	Reliabel
5	Bukti fisik	0,760	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas berdasarkan tabel 6 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing dimensi adalah 0,760; 0,898; 0,836; 0,828 dan 0,760 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka instrument dalam penelitian ini yaitu 14 pernyataan dalam 5 dimensi dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

C. Analisis Hasil Penelitian

Peneliti menganalisa data yang diperoleh dengan metode skala *Likert*. Hasil perhitungan dengan metode skala *Likert* dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan 2 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi *responsiveness*

Responsiveness	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Frekuensi	0	0	43	57	100
Persentase	0%	0%	43%	57%	100%
Skor					693

Hasil kuesioner kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* berdasarkan tabel 7 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sangat puas yaitu sebanyak 57 kali dengan persentase kepuasan sebesar 57%. Pasien merasa puas dengan daya tanggap dari unit pelayanan kefarmasian Puskesmas Ambal II sebesar 43%. Skor total pada dimensi *responsiveness* sebesar 693 dengan interpretasi sangat puas.

Hasil perhitungan dengan metode skala *Likert* dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan 4 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi *reliability*

Kehandalan	Tingkat kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	
Frekuensi	0	1	47	52	100
Persentase	0	1%	47%	52%	100%
Skor					1.377

Hasil kuesioner kepuasan pasien pada dimensi *reliability* berdasarkan tabel 8 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sangat puas yaitu sebanyak 52 kali dengan persentase kepuasan sebesar 52%. Pasien merasa puas dengan dimensi kehandalan di unit pelayanan farmasi Puskesmas Ambal II. sebesar 47%. Pasien yang merasa tidak puas sebesar 1% yaitu pada pernyataan ketepatan dan kecepatan pelayanan obat, kemudian pelayanan di ruang farmasi dimulai tepat waktu dan pasien dilayani dengan baik, sehingga petugas farmasi harus lebih disiplin dalam waktu dan bekerja cepat dan tepat sehingga pasien akan merasa terlayani dengan baik. Skor total pada dimensi *reliability* sebesar 1.377 dengan interpretasi sangat puas.

Hasil perhitungan dengan metode skala *Likert* dimensi jaminan (*assurance*) dengan 2 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi *assurance*

Jaminan	Tingkat kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Frekuensi	0	1	44	55	100
Persentase	0	1%	44%	55%	100%
Skor					697

Hasil kuesioner kepuasan pasien pada dimensi *assurance* berdasarkan tabel 9 frekuensi kepuasan yang paling sering muncul adalah sangat puas yaitu sebanyak

55 kali dengan persentase kepuasan sebesar 55%. Pasien puas dengan jaminan di unit pelayanan farmasi Puskesmas Ambal II sebesar 44% yang diwakili dengan 2 pernyataan tentang dimensi jaminan. Pasien tidak puas sebesar 1% pada pernyataan obat yang diberikan sesuai dengan kondisi penyakit. Hal ini dikarenakan masih adanya pengetahuan di masyarakat bahwa obat yang diberikan harus memenuhi semua keinginan dan keluhan penyakit yang dirasakan pasien. Pasien tidak paham tentang pengobatan rasional sehingga petugas farmasi harus mensosialisasikannya kepada masyarakat. Skor total pada dimensi *assurance* sebesar 697 dengan interpretasi sangat puas. Sehingga secara umum pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi *assurance*.

Hasil perhitungan dengan metode skala *Likert* dari dimensi empati (*emphaty*) dengan 2 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi *emphaty*

Empati	Tingkat kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Frekuensi	0	1	43	56	100
Persentase	0	1%	43%	56%	100%
Skor					692

Hasil kuesioner kepuasan pasien berdasarkan tabel 10 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sangat puas yaitu sebanyak 56 kali dengan persentase kepuasan sebesar 56%. Pasien merasa puas dengan dimensi empati di pelayanan farmasi Puskesmas Ambal II sebesar 43%. Pasien tidak puas pada dimensi empati yaitu sebesar 1% maka petugas farmasi harus lebih sabar dalam melayani pasien ketika pasien mengemukakan keluhannya kepada petugas. Skor total pada dimensi *emphaty* sebesar 692 dengan interpretasi sangat puas.

Hasil perhitungan kepuasan pasien dengan metode skala *Likert* dari dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan 4 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil kuesioner kepuasan pasien dimensi *tangible*

Bukti fisik	Tingkat kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Frekuensi	0	0	52	48	100
Persentase	0	0	48%	52%	100%
Skor					1.379

Hasil kuesioner kepuasan pasien berdasarkan tabel 11 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 52 kali dengan persentase kepuasan sebesar 52%. Pasien merasa sangat puas dengan bukti fisik pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II sebesar 48%. Skor total pada dimensi *tangible* sebesar 1.379 dengan interpretasi sangat puas.

Frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul pada dimensi *tangible* adalah puas yaitu sebesar 52 kali sehingga Puskesmas Ambal II harus lebih memperhatikan kualitas layanan pada dimensi *tangible*. Puskesmas Ambal II harus meningkatkan kebersihan dan kenyamanan serta menyediakan fasilitas tempat duduk yang cukup di ruang tunggu pelayanan farmasi.

Hasil perhitungan kepuasan pasien dengan metode skala *Likert* dari 5 dimensi kepuasan pasien dengan alat ukur kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil kuesioner kepuasan pasien 5 dimensi kualitas layanan

Kuesioner	Tingkat kepuasan				Total
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Frekuensi	0	0	39	61	100
Persentase	0	0	39%	61%	100%
Skor					4.838

Hasil kuesioner kepuasan pasien berdasarkan tabel 12 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah sangat puas yaitu sebanyak 61 kali dengan persentase kepuasan sebesar 61%. Skor total pada hasil kuesioner kepuasan pasien sebesar 4.838 dengan interpretasi sangat puas.