

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang mewakili pasien dari Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung. Jumlah responden diperoleh dari perhitungan resep yang masuk selama satu bulan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung sebanyak 1333 resep, kemudian sesuai dengan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Isaac dan Michael diperoleh jumlah sampel responden sebanyak 276 responden yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung, sehingga mereka dapat menilai pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Data karakteristik dari responden dalam penelitian ini meliputi status, jenis kelamin, status pendidikan dan pekerjaan responden di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung.

1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Salah satu karakteristik populasi dapat diketahui melalui jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	95	34,42
Perempuan	181	65,58
Jumlah	276	100

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan sebanyak 276 responden. Persentase perempuan sebanyak 65,58 % lebih besar dari persentase laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung lebih tinggi perempuan dibanding dengan laki-laki karena perempuan sangat memperhatikan pentingnya kesehatan.

2. Klasifikasi Responden Berdasar Status Responden

Jumlah dan persentase status responden berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden menurut Status Responden

Status responden	Jumlah(orang)	Persentase (%)
Pasien	226	81,90
Mewakili pasien	50	18,10
Jumlah	276	100

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 276 responden. Jumlah responden pasien yaitu 226 orang dengan persentase 81,90%, sedangkan jumlah responden yang mewakili pasien yaitu 50 orang dengan persentase 18,10%. Persentase antara pasien dengan yang mewakili pasien dapat diketahui bahwa responden paling banyak yang mengisi kuisisioner adalah pasien sendiri, sedangkan beberapa pasien yang tidak bersedia mengisi kuisisioner sendiri salah satu faktornya masih dalam kondisi tidak sehat. Berdasarkan status responden kita dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan dan pengalaman yang akan mempengaruhi penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah dan persentase pendidikan terakhir responden berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jumlah dan Persentase Responden menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	25	9,05
SMP	39	14,10
SMA	197	71,40
Akademi/Diploma	13	4,70
Sarjana	2	0,75
Jumlah	276	100

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian adalah 276 responden. Dari data diatas responden lulusan SD sebesar 9,05%, lulusan SMP sebesar 14,10%, lulusan SMA sebesar 71,40%, lulusan Akademi/Diploma sebesar 4,70% dan lulusan Sarjana 0,75%. Secara umum dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan layanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung adalah lulusan SMA dan yang paling sedikit lulusan Sarjana.

Banyaknya responden SMA dimungkinkan persepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan akan berpengaruh terhadap pengetahuan dan daya tangkap informasi. Kecilnya responden sarjana karena dapat mengetahui sikap dapat mengetahui sikap

dan minat terhadap suatu alternatif atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang obyektif.

4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Responden menurut Pekerjaan

Perkerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	2	0,75
Swasta	72	26,10
Pelajar/Mahasiswa	19	6,80
Wiraswasta	112	40,60
Lain-lain	71	25,75
Jumlah	276	100

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa data dari 276 responden paling banyak adalah wiraswasta dengan 112 responden dengan persentase 40,60% dikarenakan orang yang bekerja di tempat usahanya sendiri dapat meninggalkan pekerjaannya tanpa ijin dari atasan dan mereka berpendapat bahwa kesehatan merupakan hal yang lebih penting sedangkan uang dapat dicari jika mereka sehat.

B. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan standar pelayanan minimum farmasi Rumah Sakit Departemen Republik Indonesia. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan obat

Pencatatan waktu tunggu pelayanan obat, jam yang digunakan adalah jam dinding Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung. Pencatatan jam ditulis di lembar khusus pencatatan waktu tunggu obat, dan dari 276 sampel yang diambil jumlah resep obat jadi sebanyak 251 dan sisanya 25 resep obat racikan.

Tabel 6. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat

Obat jadi	Total Waktu	914	Waktu tunggu
	Jumlah yg diteliti	251	3,64 menit
Obat racikan	Total Waktu	185	Waktu tunggu
	Jumlah yg diteliti	25	7,40menit

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

1.1. Obat Jadi

Waktu tunggu pelayanan obat jadi dihitung dengan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi dihitung dengan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan (N) dibagi dengan jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan tersebut (D) hasilnya berupa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan tenaga kefarmasian untuk menyiapkan obat jadi.

Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam waktu satu bulan (N) sebesar 3,64 menit dibagi jumlah resep yang disurvei dalam satu bulan tersebut sebanyak 251 resep. Jumlah tersebut sesuai standar yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu ≤ 30 menit.

1.2. Obat racikan

Waktu tunggu pelayanan obat racikan dihitung dengan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan (N) dibagi dengan jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan tersebut (D) hasilnya berupa rata-rata waktu tunggu yang diperlukan tenaga kefarmasian untuk menyiapkan obat racikan.

Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam waktu satu bulan (N) sebesar 7,40 menit dibagi jumlah resep yang

disurvei dalam satu bulan (D) sebanyak 25 resep. Jumlah tersebut sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu \leq 60 menit.

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk yang dirasakan dan diharapkan. Kuisisioner kepuasan pasien diberikan kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung. Data dihitung tiap bulan dengan cara jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (N) dibagi jumlah butir pertanyaan (D).

Tabel 6. Jumlah waktu tunggu pelayanan obat

Pertanyaan	Jumlah		Persentase (%)
	Responden	Puas	
Puaskah anda dengan waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	276	276	100
Puaskah anda dengan waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	276	276	100
Puaskah anda terhadap pelayanan petugas farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung	276	276	100
Puaskah anda dengan kenyamanan yang diberikan saat menunggu obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat	276	276	100

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2019)

Tabel 7 menunjukkan semua pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Pringsurat Temanggung dengan presentase 100%.