

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Soedirman 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 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Distribusi responden menurut jenis kelamin (N=100)

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	54	54
Perempuan	46	46
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (54%).

##### **2. Usia responden**

Pengelompokan responden menurut usianya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Distribusi responden menurut usia (N=100)

Usia	Frekuensi	%
< 31 tahun	15	15
31 – 40 tahun	38	38
41 – 50 tahun	32	32
> 51 tahun	15	15
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 31-40 orang sebanyak 38 orang (38%).

### 3. Pendidikan responden

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

Tabel 4. Distribusi responden menurut pendidikan (N=100)

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	14	14
SMP	26	26
SMA	39	39
Diploma/Sarjana	21	21
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 39 orang (39%).

### 4. Pekerjaan responden

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

Tabel 5. Distribusi responden menurut pekerjaan (N=100)

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
Petani	17	17
Pedagang	15	15
ASN	19	19
Wiraswasta	29	29
Swasta	13	13
Lainnya	7	7
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer tahun 2019

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan wiraswasta sebanyak 29 orang (29%).

### **B. Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen**

Untuk menganalisis kepuasan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan kefarmasian yang dirasakan responden dengan pelayanan kefarmasian yang diharapkannya, digunakan *importance-performance analysis* (analisis tingkat kepentingan/harapan dan kinerja), dilengkapi dengan diagram kartesius. Langkah kerjanya dipaparkan berikut ini.

#### **1. Penghitungan bobot skor penilaian responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dirasakannya (kinerja pelayanan kefarmasian)**

Pertama - tama dilakukan penghitungan bobot skor kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden (X). Penghitungan bobot skornya dilakukan dengan cara menjumlahkan skor penilaian seluruh pasien (bobot total) terhadap atribut-atribut kinerja (jawaban sangat baik diberi bobot 5, baik 4, cukup baik 3, kurang baik 2, tidak baik 1).

Berdasarkan perolehan bobot skor kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden tersebut ( $X$ ), kemudian dicari bobot skor rata-rata (*mean*) dari kinerja masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk setiap responden ( $\bar{X}$ ).

Selanjutnya berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang dirasakannya seperti tercantum pada lampiran 6, bobot skornya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Bobot skor penilaian responden terhadap kinerja pelayanan kefarmasian

Nomor Atribut	Jumlah Responden	Bobot Skor Seluruh Responden	Bobot Skor Rata <sup>2</sup> Setiap Responden
1	100	264	2,64
2	100	388	3,88
3	100	384	3,84
4	100	200	2,00
5	100	378	3,78
6	100	402	4,02
7	100	452	4,52
8	100	190	1,90
9	100	394	3,94
10	100	376	3,76
11	100	452	4,52
12	100	442	4,42
13	100	390	3,90
14	100	390	3,90
Rata-rata			3,644

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Tabel tersebut menunjukkan bahwa bobot skor penilaian responden terhadap masing-masing atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen mayoritas tinggi (bobot skor rata-rata setiap responden di atas

3,644), dengan penilaian tertinggi terdapat pada atribut pelayanan kefarmasian nomor 7 (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien) dan 11 (ketelitian atau kehati-hatian petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian). Namun demikian terdapat tiga atribut yang dinilai oleh responden kinerjanya masih rendah, yaitu atribut nomor 1 (kerapian penampilan petugas), atribut nomor 4 (kecepatan petugas dalam melayani pengambilan obat) dan atribut nomor 8 (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden).

## **2. Penghitungan bobot skor harapan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang diinginkannya**

Pertama dilakukan penghitungan bobot skor tingkat kepentingan - masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden (Y). Penghitungan bobot skornya dilakukan dengan cara menjumlahkan skor jawaban seluruh pasien (jawaban sangat penting diberi bobot 5, jawaban penting 4, cukup penting 3, kurang penting 2, dan jawaban tidak penting 1).

Berdasarkan perolehan bobot skor tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk seluruh responden tersebut (Y), kemudian dicari bobot skor rata-rata (*mean*) dari tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan kefarmasian untuk setiap responden (Y).

Selanjutnya berdasarkan rekapitulasi jawaban kuesioner tentang harapan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang diinginkannya seperti tercantum pada **lampiran 7**, bobot skornya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 7 Bobot Skor Harapan Responden terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian yang Diinginkannya**

Nomor Atribut	Jumlah Responden	Bobot Skor Seluruh Responden	Bobot Skor Rata <sup>2</sup> Setiap Responden
1	100	184	1,84
2	100	492	4,92
3	100	500	5,00
4	100	498	4,98
5	100	484	4,84
6	100	484	4,84
7	100	494	4,94
8	100	488	4,88
9	100	498	4,98
10	100	496	4,96
11	100	500	5,00
12	100	492	4,92
13	100	484	4,84
14	100	476	4,76
Rata-rata			4,693

Sumber: data primer yang diolah, 2019

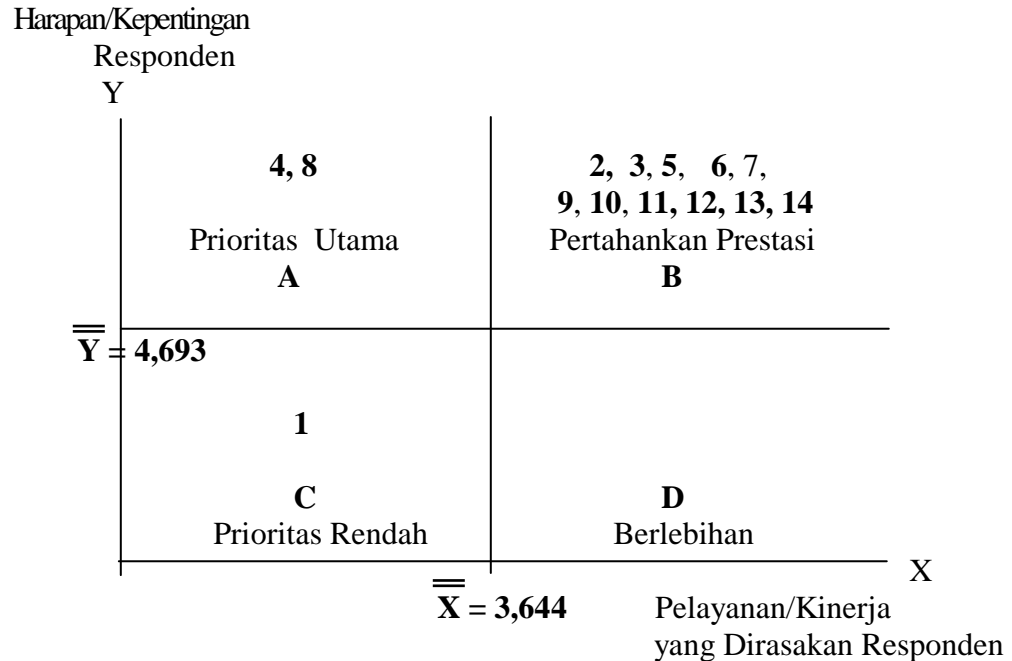
Tabel tersebut menunjukkan bahwa, bobot skor harapan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang diinginkannya juga relatif tinggi (mayoritas di atas 4,693), bahkan untuk atribut nomor 3 (kelengkapan atau ketersediaan obat) dan atribut nomor 11 (ketelitian atau kehati-hatian petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian) mendapat bobot skor maksimal yaitu 5 untuk seluruh responden. Terdapat satu atribut yang bobot skornya rendah (bobot skor rata-rata hanya 1,84), yaitu atribut nomor 1 (kerapian penampilan petugas).

### 3. Pembuatan Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik  $\bar{\bar{X}}$  merupakan rata-rata dari bobot rata-rata seluruh atribut penilaian responden terhadap pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang dirasakannya, sedangkan titik  $\bar{\bar{Y}}$  merupakan rata-rata dari bobot rata-rata seluruh atribut pelayanan kefarmasian yang diharapkan responden.

Dengan mengacu pada tabel 6 tentang bobot skor penilaian responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang dirasakannya, serta tabel 7 tentang bobot skor harapan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang diinginkannya, dapat diketahui bahwa nilai titik  $\bar{\bar{X}}$  **3,644** dan nilai titik  $\bar{\bar{Y}}$  **4,693**.

Berdasarkan nilai titik  $\bar{\bar{X}}$  dan titik  $\bar{\bar{Y}}$  yang telah diperoleh tersebut, maka kepuasan responden terhadap atribut-atribut pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, dapat digambarkan dalam diagram kartesius berikut ini.



**Gambar 4. Diagram Kartesius Kepuasan Responden terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RS Dr. Soedirman Kebumen**

Berdasarkan tampilan diagram kartesius tentang posisi atribut-atribut pelayanan kefarmasian dalam masing-masing kuadran, maka kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen, ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan kefarmasian yang dirasakan responden dengan pelayanan kefarmasian yang diharapkannya dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kuadran A berisi atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, tetapi pelayanan dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen buruk (tidak memenuhi harapan responden) sehingga responden merasa tidak puas. Atribut pelayanan kefarmasian yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor **4** (kecepatan pelayanan



pengambilan obat) dan atribut nomor 8 (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden).

- b. Kuadran B, berisi atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, dan pelayanan dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga baik (memenuhi harapan responden), sehingga responden merasa puas. Atribut-atribut pelayanan kefarmasian yang termasuk dalam kuadran ini meliputi:

- 1) Kenyamanan ruang tunggu pengambilan obat (atribut nomor 2).
- 2) Kelengkapan atau ketersediaan obat (atribut nomor 3).
- 3) Kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi aturan pakai obat (atribut nomor 5).
- 4) Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan tentang obat yang diberikan (atribut nomor 6)
- 5) Ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pasien (atribut nomor 7).
- 6) Ketanggapan petugas mengambil obat secara cepat ketika ada pasien yang mengalami gejala mendadak (atribut nomor 9).
- 7) Ketanggapan petugas pada saat pasien membutuhkan bantuan (atribut nomor 10).
- 8) Ketelitian atau kehati-hatian petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian (atribut nomor 11).
- 9) Kompetensi petugas untuk memberikan pelayanan kefarmasian dengan aman dan bermutu (atribut nomor 12).

- 10) Keramahan dan sikap bersahabat petugas dalam melakukan pelayanan kefarmasian (atribut nomor 13).
  - 11) Pemahaman dan rasa empati petugas terhadap kondisi pasien (atribut nomor 14).
- c. Kuadran C, berisi atribut pelayanan kefarmasian yang tidak dianggap penting oleh responden sehingga harapannya rendah dan kinerja (pelayanan) dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen juga biasa-biasa saja. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 1 (kerapian penampilan petugas).
- d. Kuadran D, berisi atribut yang tidak dianggap penting oleh responden sehingga harapannya rendah, tetapi justru kinerja (pelayanan) dari Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini tidak ada.

### **C. Pembahasan**

Sebagai penyedia jasa pelayanan kefarmasian, maka instalasi farmasi rumah sakit selain harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditentukan oleh pemerintah, juga dituntut untuk selalu mengedepankan kepuasan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit dituntut untuk dapat melakukan pelayanan kefarmasian yang memuaskan pasien dalam semua dimensi dan atribut-atributnya. Namun demikian hasil penelitian menunjukkan masih ada 2 (dua) atribut pelayanan kefarmasian yang dianggap penting oleh responden sehingga harapannya tinggi, tetapi kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen buruk (tidak

memenuhi harapan responden), sehingga responden tidak puas. Dua atribut tersebut adalah atribut nomor **4** (kecepatan pelayanan pengambilan obat\ ) dan atribut nomor **8** (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden). Hal ini menuntut pihak manajemen Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedirman Kebumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di 2 (dua) atribut tersebut. Untuk atribut nomor **4** (kecepatan pelayanan pengambilan obat\ ) dapat dilakukan misalnya dengan melakukan penambahan ruangan pelayanan pengambilan obat dan melakukan penambahan petugas pelayanan pengambilan obat, sehingga durasi kecepatan waktu pengambilan obatnya tidak hanya sesuai dengan ketentuan SPM (Standar Pelayanan Minimal) melainkan juga sesuai dengan harapan pasien sehingga dapat memuaskan mereka. Selanjutnya untuk atribut nomor **8** (ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti usulan responden) dapat dilakukan dengan meningkatkan pemberian *reward and punishment* pada petugas di Instalasi Farmasi agar petugas termotivasi untuk meningkatkan ketanggapannya dalam menindaklanjuti keluhan pasien.