

## BAB 5

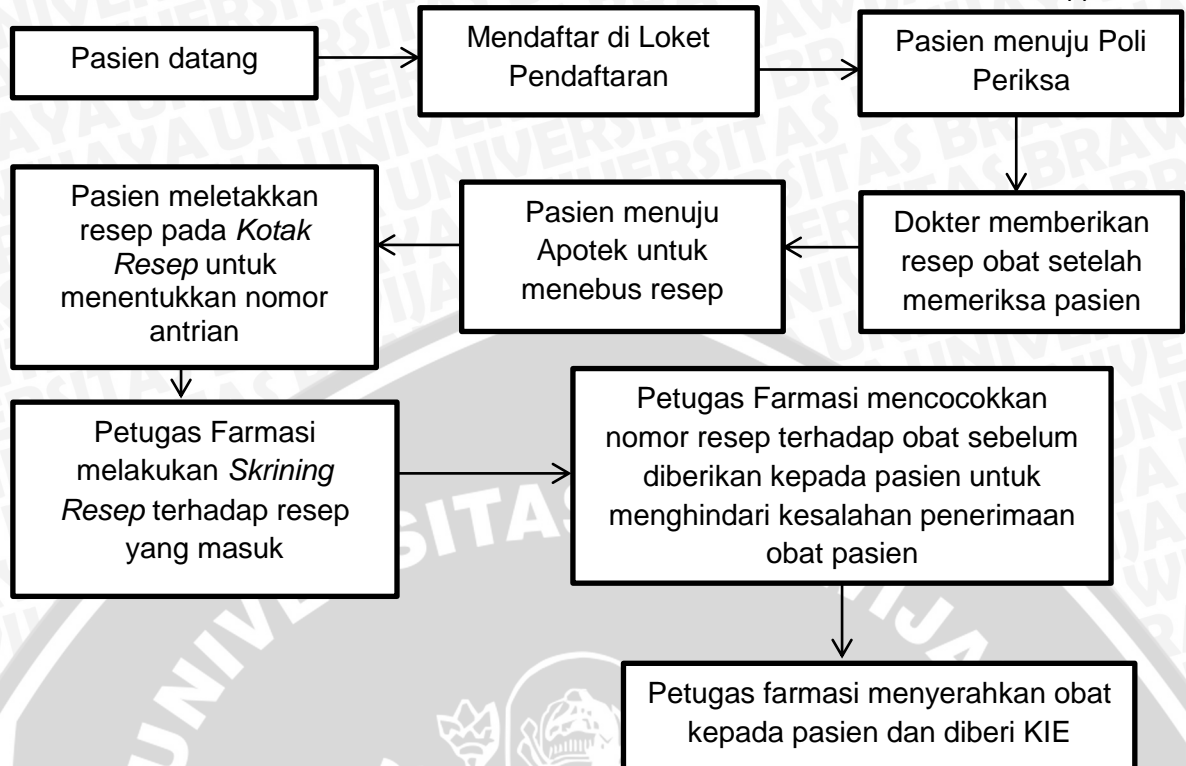
### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### 5.1 Data Hasil Penelitian

##### 5.1.1 Gambaran Umum Penelitian

Penelitian tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di puskesmas se-Kota Malang telah dilaksanakan mulai periode Maret 2014 sampai Mei 2014. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* pada 100 orang sebagai sampel yang diambil dari 15 puskesmas yang tersebar di seluruh Kota Malang. Kota Malang memiliki 15 puskesmas utama yang tersebar di lima kecamatan yang terdapat di Kota Malang. Rincian jumlah puskesmas di setiap kecamatan adalah 3 puskesmas di Kecamatan Lowokwaru, 3 puskesmas di Kecamatan Blimbing, 3 puskesmas di Kecamatan Sukun, 3 puskesmas di Kecamatan Klojen, dan 3 puskesmas di Kecamatan Kedungkandang. Penelitian ini dilaksanakan sesuai jam kerja puskesmas mulai hari senin sampai sabtu. Informasi mengenai puskesmas yang terdapat di Kota Malang yang menjadi lokasi penelitian terlampir di lampiran 4.

Berikut adalah alur skema pelayanan farmasi kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Malang yang diperoleh, adalah sebagai berikut:



Gambar 5.1 Alur Skema Pelayanan Farmasi Terhadap Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Malang

## 5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

### 5.1.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang berisi 21 item pernyataan yang selanjutnya disebarakan kepada 25 responden (20 responden di Puskesmas A dan 5 responden di Puskesmas J), diperoleh hasil uji validitas yang dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Dari analisis tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Indikator	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kondisi Locket Obat (U1)	.028	Valid
Fasilitas Ruang Tunggu(U2)	.022	Valid
Kebersihan dan Kerapian Ruangan (U3)	.048	Valid
Kerapian Petugas Farmasi (U4)	.029	Valid
Penerangan Ruangan (U5)	.003	Valid
Kemampuan Menjawab Pertanyaan Pasien(U6)	.000	Valid
Memberikan Informasi Terkait Obat (U7)	.001	Valid
Pelayanan Berdasarkan Urutan Nomor Pendaftaran (U8)	.021	Valid
Pelayanan Cepat dan Tepat (U9)	.024	Valid
Tanggapan yang Baik Terhadap Komplain (U10)	.001	Valid
Memperkenalkan Diri atau Menunjukkan Identitas Diri (U11)	.016	Valid
Memberikan Solusi untuk Permasalahan Pasien (U12)	.000	Valid
Bersikap Ramah dan Sopan (U13)	.000	Valid
Berpenampilan Menarik dan Bekerja Sesuai Etika (U14)	.000	Valid
Penggunaan Bahasa yang Mudah Dimengerti Pasien (U15)	.008	Valid
Memberikan Obat Dalam Kondisi Tertutup Rapat dan Bersih (U16)	.024	Valid
Etiket Obat Terbaca Jelas dan Mudah Dimengerti (U17)	.022	Valid
Kondisi Obat yang Diterima Dalam Kondisi Baik dan Baru (U18)	.008	Valid
Pemberian Lembar Informasi Obat (U19)	.011	Valid
Memerhatikan Kepatuhan Konsumsi Obat Pasien (U20)	.000	Valid
Memberikan Semangat dan Harapan Terhadap Kesembuhan (U21)	.000	Valid

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 5.1.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang berisi 21 item pernyataan yang selanjutnya disebarkan kepada 25 reponden (20 responden di Puskesmas A dan 5 responden di Puskesmas J), diperoleh hasil uji reliabilitas yang dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Dari analisis tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Cronbach' Alpha	N of Items
0,736	21

Berdasarkan Tabel 5.2 nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan adalah 0,736 yang dianalisis pada 21 item pernyataan yang diteliti dan nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka ke 21 pernyataan tersebut memiliki reliabilitas yang baik dan selanjutnya 21 item pernyataan yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

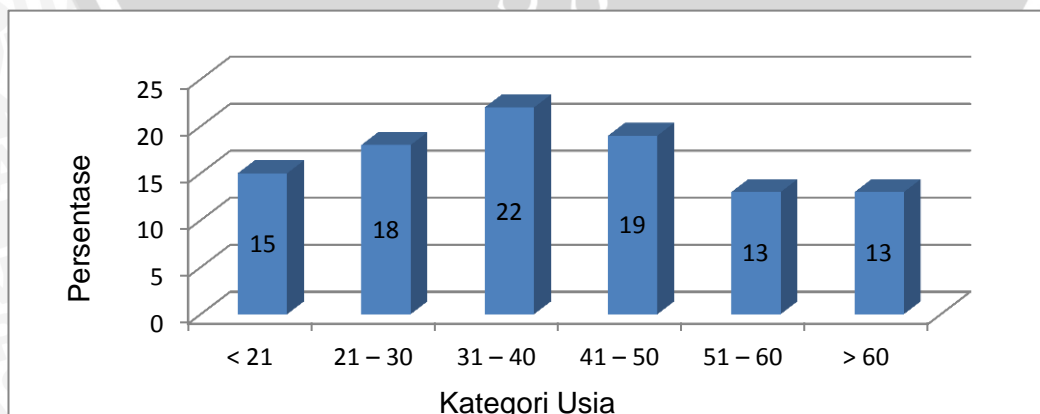
## 5.2 Karakteristik Responden

### 5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi usia sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 21	15	15
2	21 – 30	18	18
3	31 – 40	22	22
4	41 – 50	19	19
5	51 – 60	13	13
6	> 60	13	13
	Jumlah	100	100



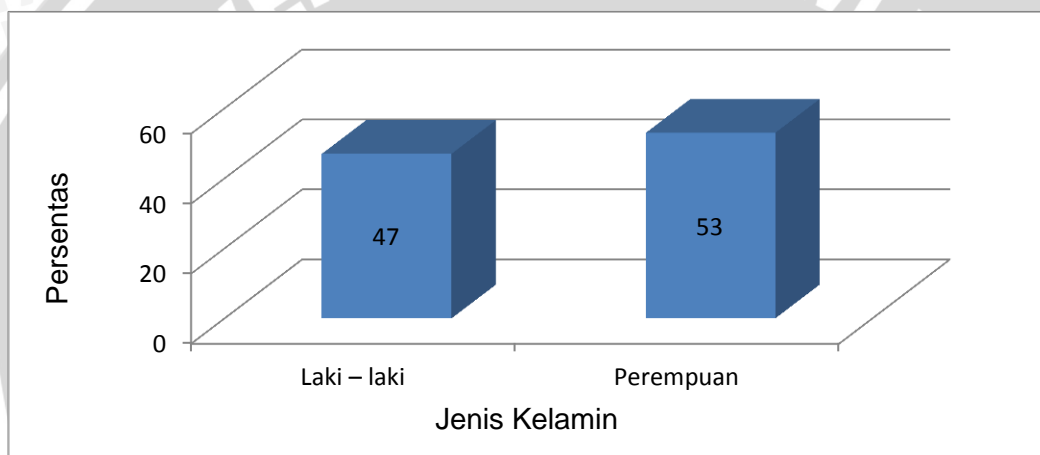
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	47	47
2	Perempuan	53	53
	Jumlah	100	100

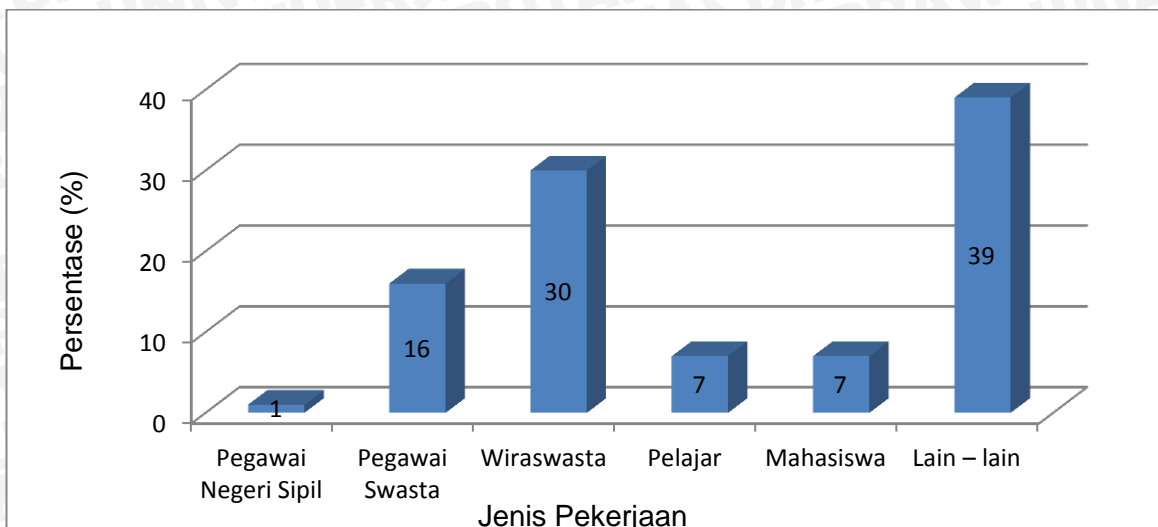


Gambar 5.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	1	1
2	Pegawai Swasta	16	16
3	Wiraswasta	30	30
4	Pelajar	7	7
5	Mahasiswa	7	7
6	Lain – lain	39	39
	Jumlah	100	100

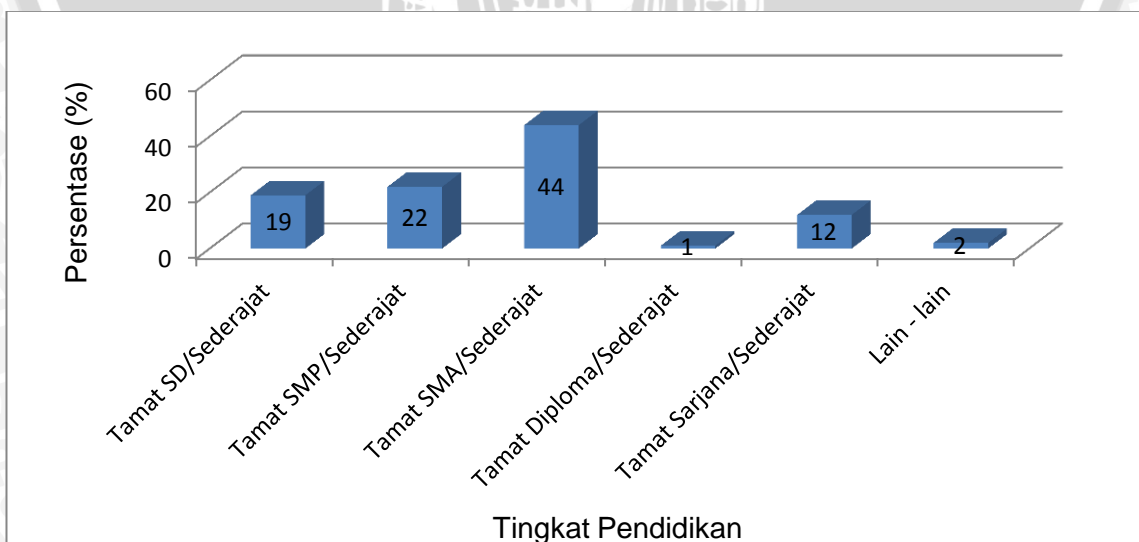


Gambar 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

### 5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tamat SD/Sederajat	19	19
2	Tamat SMP/Sederajat	22	22
3	Tamat SMA/Sederajat	44	44
4	Tamat Diploma/Sederajat	1	1
5	Tamat Sarjana/Sederajat	12	12
6	Lain – lain	2	2
	Jumlah	100	100



Gambar 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

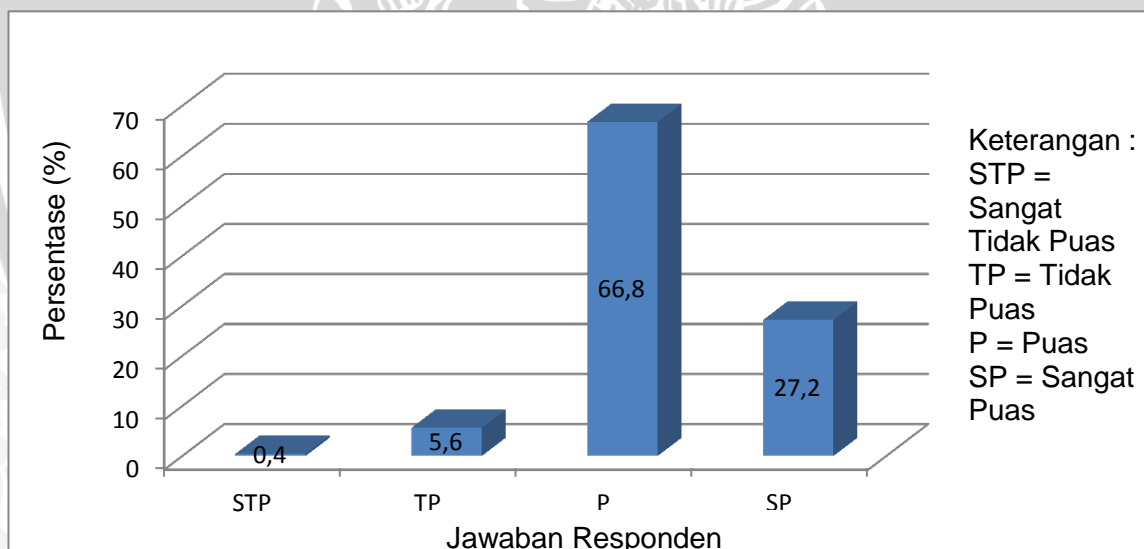
### 5.3 Analisis Deskripsi Variabel

#### 5.3.1 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Tangibles

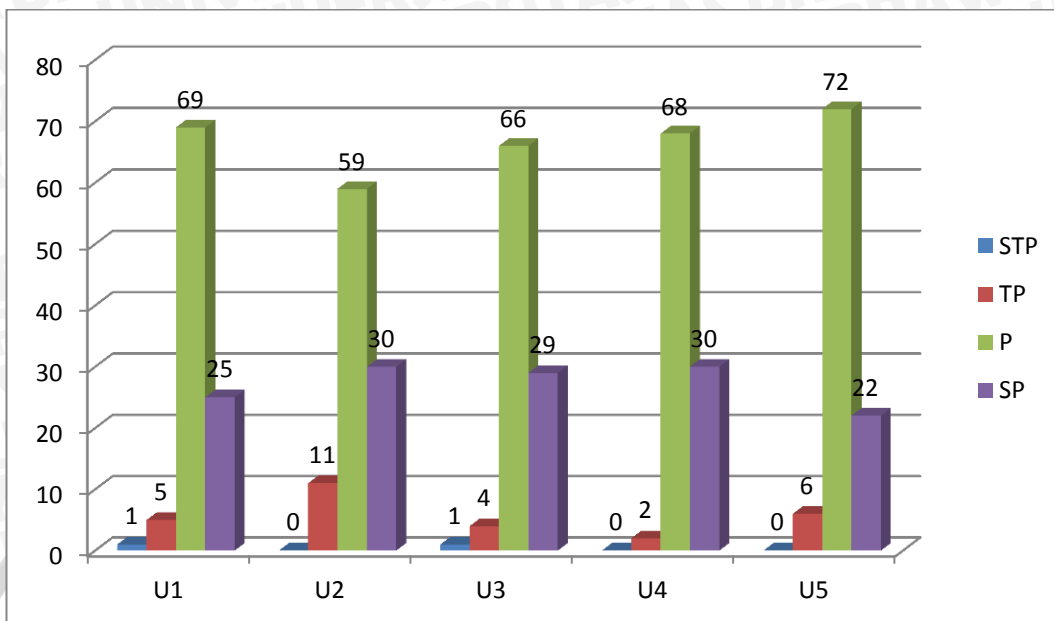
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Tangibles yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangibles

Indikator	Kategori							
	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Kondisi loket obat (U1)	1	1	5	5	69	69	25	25
Fasilitas ruang tunggu(U2)	0	0	11	11	59	59	30	30
Kebersihan dan kerapian ruangan (U3)	1	1	4	4	66	66	29	29
Kerapian petugas farmasi (U4)	0	0	2	2	68	68	30	30
Penerangan ruangan (U5)	0	0	6	6	72	72	22	22
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>28</b>	<b>5,6</b>	<b>334</b>	<b>66,8</b>	<b>136</b>	<b>27,2</b>



Gambar 5.6 Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangibles



Gambar 5.7 Persentase Jawaban Responden Terhadap Indikator-indikator Variabel Tangibles

Dokumentasi pengamatan seluruh Puskesmas di Kota Malang yang memperlihatkan kondisi fisik apotek di puskesmas Terlampir Pada Lampiran 3.

### 5.3.2 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Reliability

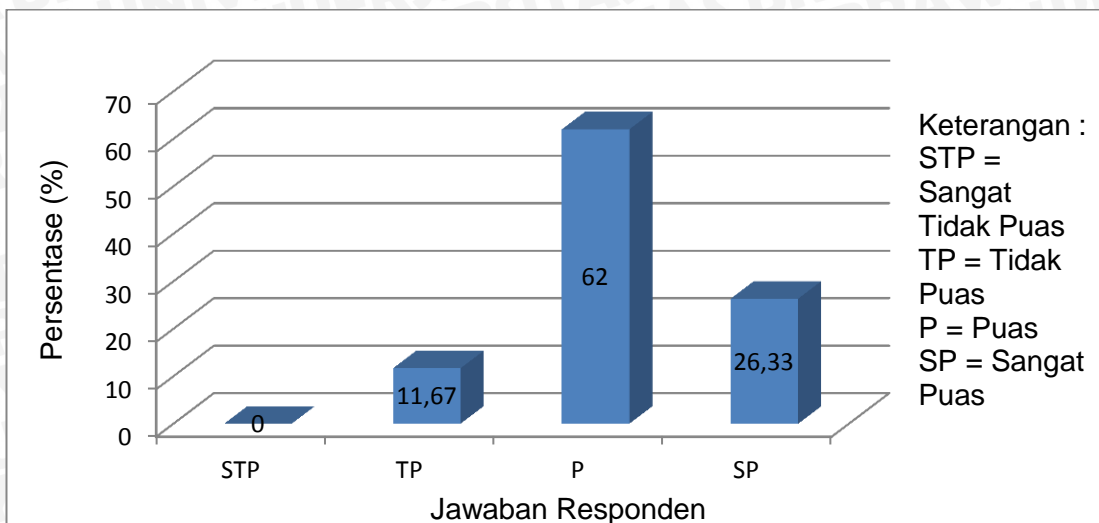
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Reliability yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability

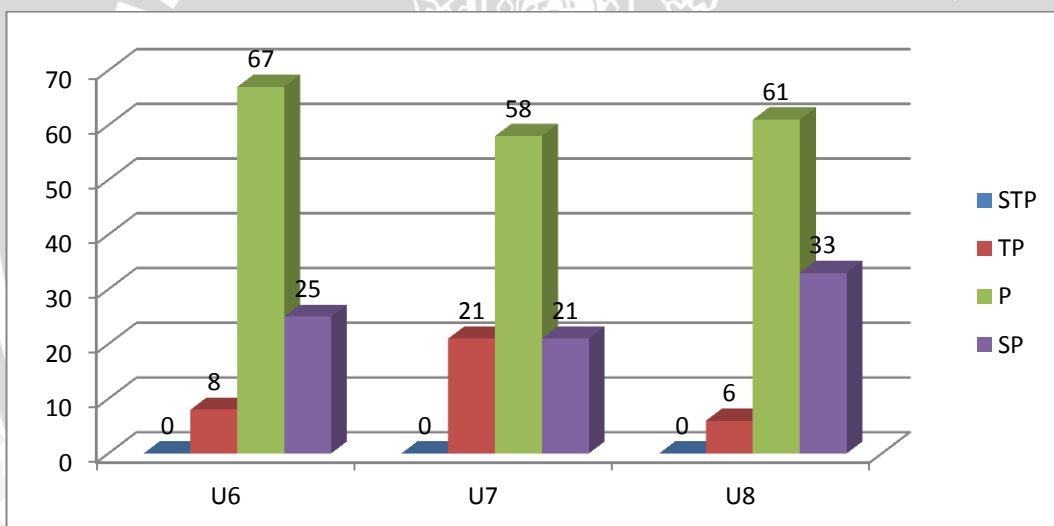
Indikator	Kategori							
	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Kemampuan menjawab pertanyaan pasien (U6)</b>	0	0	8	8	67	67	25	25
<b>Memberikan informasi terkait obat (U7)</b>	0	0	21	21	58	58	21	21
<b>Pelayanan berdasarkan urutan nomor pendaftaran (U8)</b>	0	0	6	6	61	61	33	33
<b>Total</b>	0	0	35	11,67	186	62	79	26,33







Gambar 5.8 Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability



Gambar 5.9 Persentase Jawaban Responden Terhadap Indikator-indikator Variabel Reliability

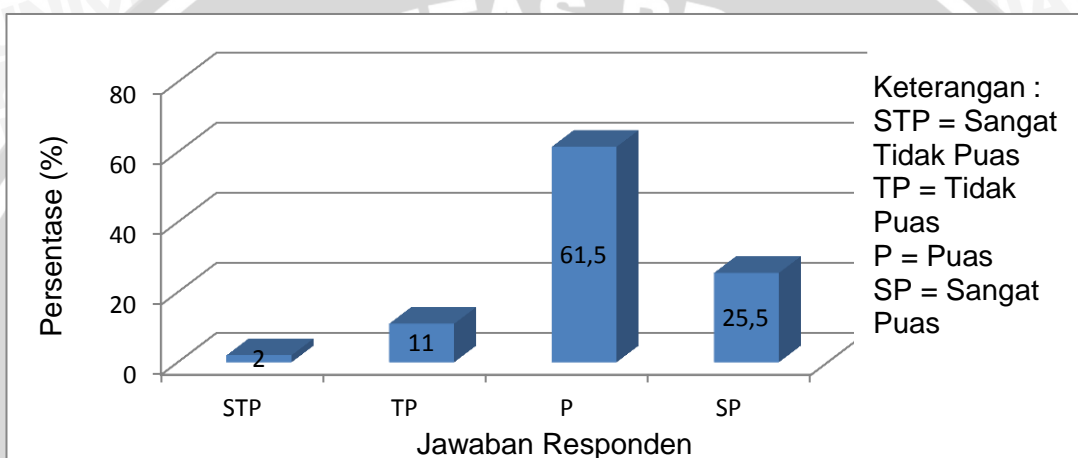
Dokumentasi resep pasien rawat jalan yang terdapat di puskesmas di Kota Malang terlampir pada lampiran 5.

### 5.3.3 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Responsiveness

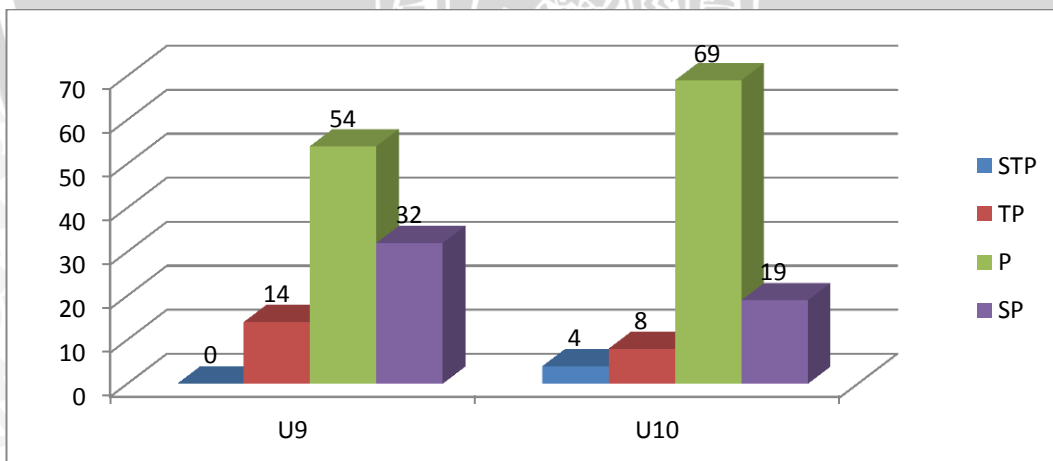
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Responsiveness yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.9 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden terhadap Variabel Responsiveness

Indikator	Kategori							
	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Pelayanan cepat dan tepat (U9)</b>	0	0	14	14	54	54	32	32
<b>Tanggapan yang baik terhadap komplain (U10)</b>	4	4	8	8	69	69	19	19
<b>Total</b>	4	2	22	11	123	61,5	51	25,5



Gambar 5.10 Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiveness



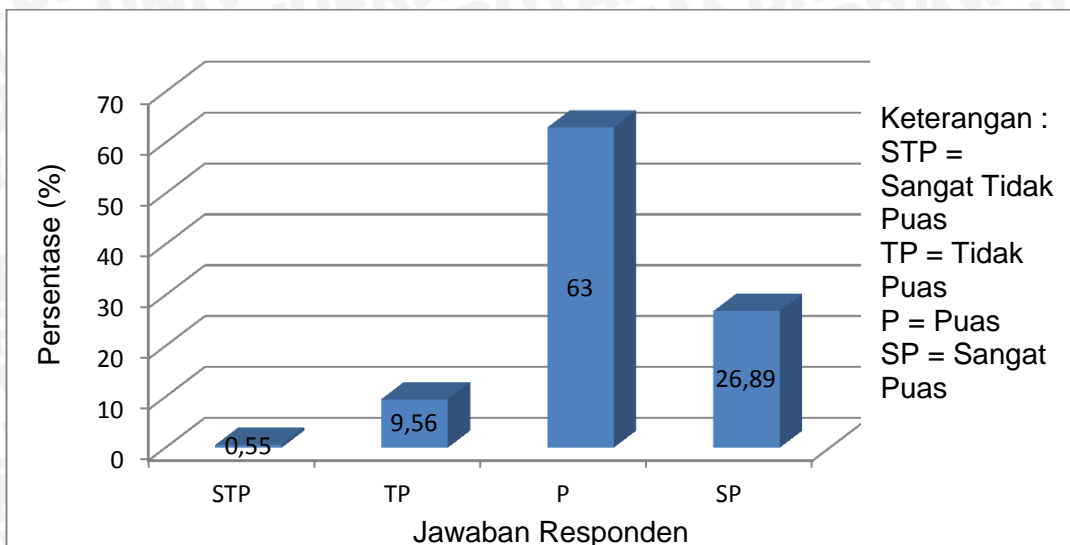
Gambar 5.11 Persentase Jawaban Responden Terhadap Indikator-indikator Variabel Responsiveness

### 5.3.4 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Assurance

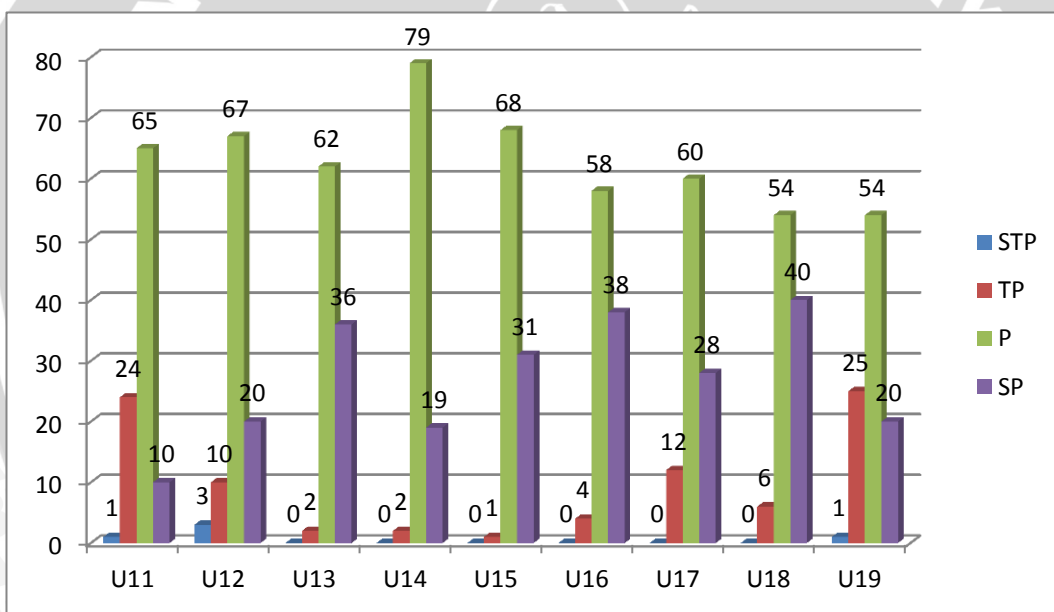
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Assurance yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.10 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden terhadap Variabel Assurance

Indikator	Kategori							
	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Perkenalan diri atau menunjukkan identitas diri (U11)</b>	1	1	24	24	65	65	10	10
<b>Memberikan solusi untuk permasalahan pasien (U12)</b>	3	3	10	10	67	67	20	20
<b>Bersikap ramah dan sopan (U13)</b>	0	0	2	2	62	62	36	36
<b>Berpenampilan menarik dan bekerja sesuai etika (U14)</b>	0	0	2	2	79	79	19	19
<b>Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti pasien (U15)</b>	0	0	1	1	68	68	31	31
<b>Memberikan obat dalam kondisi tertutup rapat dan bersih (U16)</b>	0	0	4	4	58	58	38	38
<b>Etiket obat terbaca jelas dan mudah dimengerti (U17)</b>	0	0	12	12	60	60	28	28
<b>Kondisi obat yang diterima dalam kondisi baik dan baru (U18)</b>	0	0	6	6	54	54	40	40
<b>Pemberian lembar informasi obat (U19)</b>	1	1	25	25	54	54	20	20
<b>Total</b>	5	0,55	86	9,56	567	63	242	26,89



Gambar 5.12 Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel assurance



Gambar 5.13 Persentase Jawaban Responden Terhadap Indikator-indikator Variabel Assurance

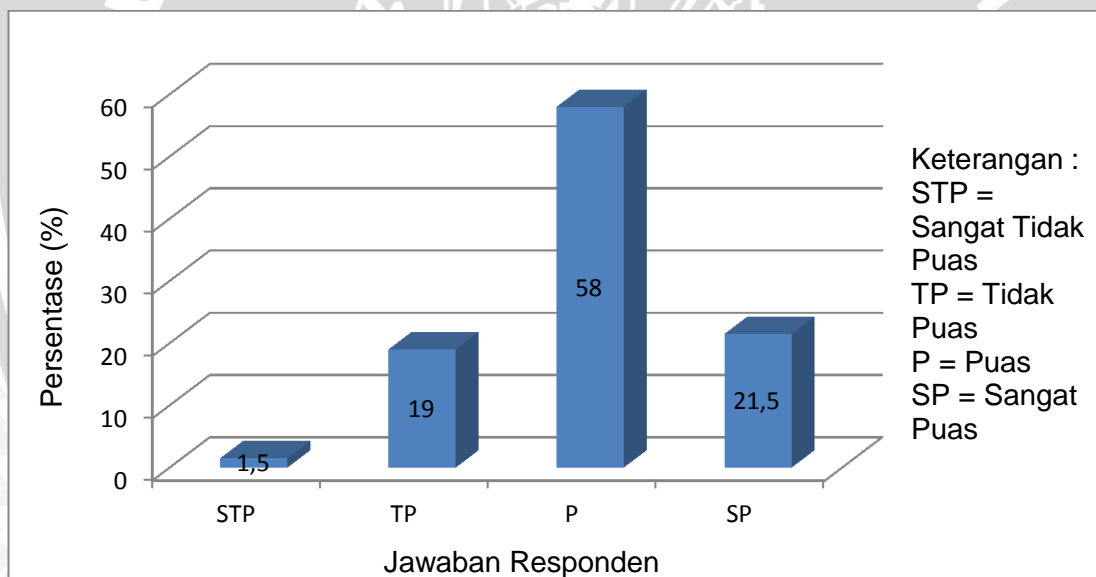
Dokumentasi obat-obat yang diterima pasien rawat jalan di Puskesmas se-Kota Malang terlampir pada lampiran 6.

### 5.3.5 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Empathy

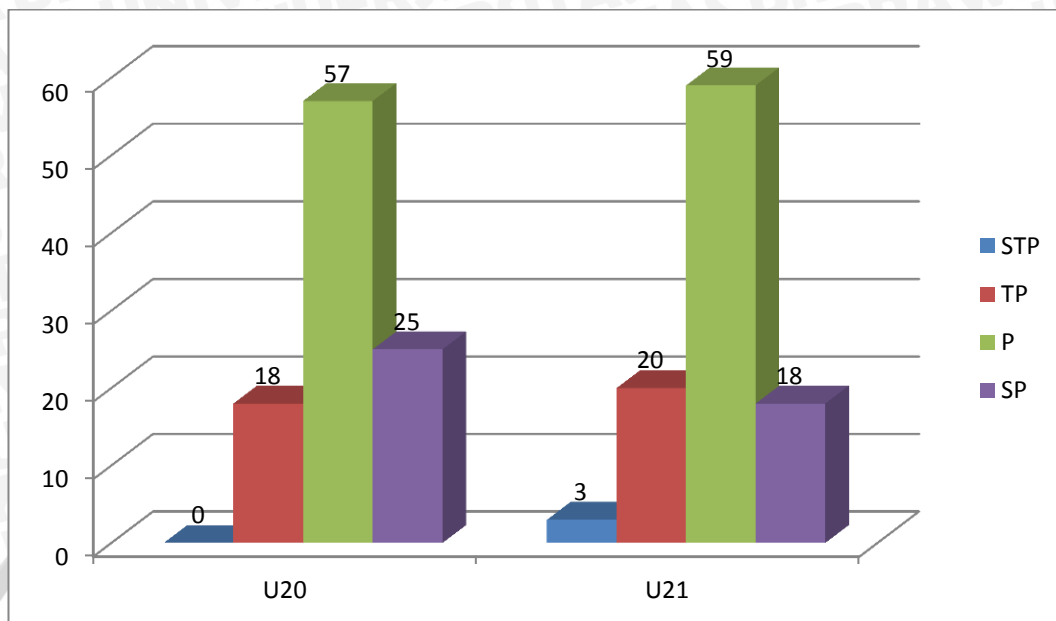
Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel Empathy yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan farmasi di Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.11 Jumlah dan Prosentase Jawaban Responden terhadap Variabel Empathy

Indikator	Kategori							
	STP		TP		P		SP	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Memerhatikan kepatuhan konsumsi obat pasien (U20)</b>	0	0	18	18	57	57	25	25
<b>Memberikan semangat dan harapan terhadap kesembuhan (U21)</b>	3	3	20	20	59	59	18	18
<b>Total</b>	3	1,5	38	19	116	58	43	21,5



Gambar 5.14 Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Empathy



Gambar 5.15 Persentase Jawaban Responden Terhadap Indikator-indikator Variabel Empathy

#### 5.4 Analisis Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang

##### 5.4.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{1}{21} = 0.047$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004):

$$IKM \text{ unit pelayanan} = \text{Total NRR IKM tertimbang} \times 25$$

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang terlampir pada lampiran 2.

#### 5.4.2 Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan telah menyusun Parameter Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat mengukur sejauh mana pelayanan tersebut memberikan manfaatnya terhadap masyarakat. Berikut adalah nilai dari parameter IKM yang ditetapkan adalah:

Tabel 5.12 Parameter Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

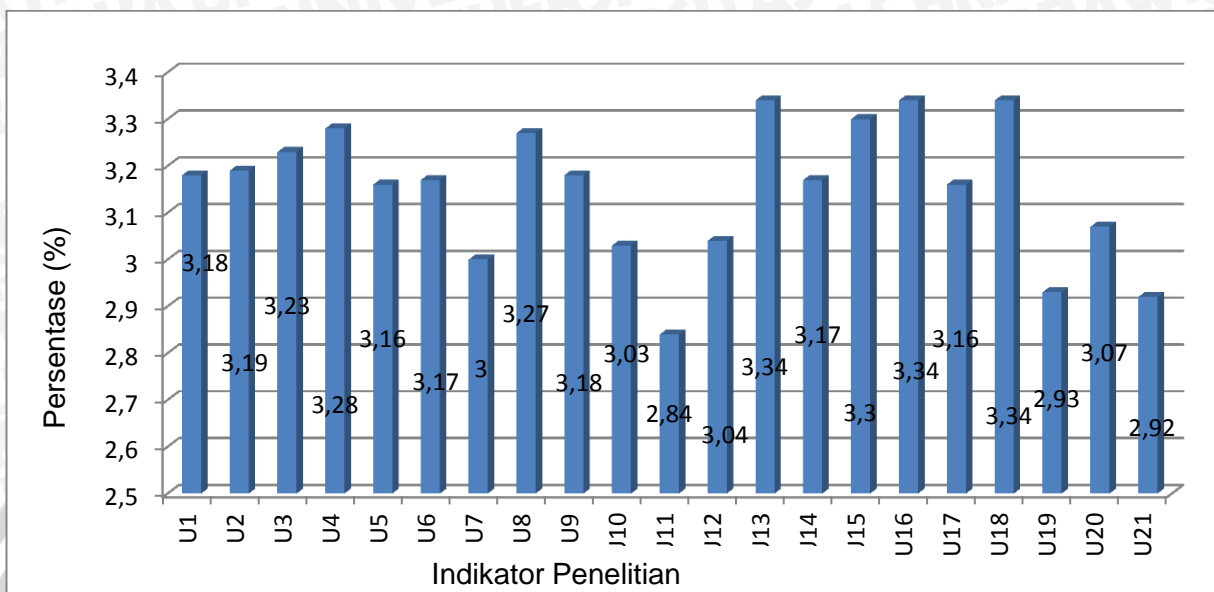
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Berikut adalah analisis nilai rata - rata per unsur pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 5.13 Nilai Rata - rata per Unsur Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kondisi Loker Obat (U1)	3,18
2	Fasilitas Ruang Tunggu(U2)	3,19
3	Kebersihan dan Kerapian Ruangan (U3)	3,23
4	Kerapian Petugas Farmasi (U4)	3,28
5	Penerangan Ruangan (U5)	3,16
6	Kemampuan Menjawab Pertanyaan Pasien (U6)	3,17
7	Memberikan Informasi Terkait Obat (U7)	3
8	Pelayanan Berdasarkan Urutan Nomor Pendaftaran (U8)	3,27
9	Pelayanan Cepat dan Tepat (U9)	3,18
10	Tanggapan yang Baik Terhadap Komplain (U10)	3,03
11	Memperkenalkan Diri atau Menunjukkan Identitas Diri (U11)	2,84
12	Memberikan Solusi untuk Permasalahan Pasien (U12)	3,04
13	Bersikap Ramah dan Sopan (U13)	3,34
14	Berpenampilan Menarik dan Bekerja Sesuai Etika (U14)	3,17
15	Penggunaan Bahasa yang Mudah Dimengerti Pasien (U15)	3,3
16	Memberikan Obat Dalam Kondisi Tertutup Rapat dan Bersih (U16)	3,34
17	Etiket Obat Terbaca Jelas dan Mudah Dimengerti (U17)	3,16
18	Kondisi Obat yang Diterima Dalam Kondisi Baik dan Baru (U18)	3,34
19	Pemberian Lembar Informasi Obat (U19)	2,93
20	Memerhatikan Kepatuhan Konsumsi Obat Pasien (U20)	3,07
21	Memberikan Semangat dan Harapan Terhadap Kesembuhan (U21)	2,92

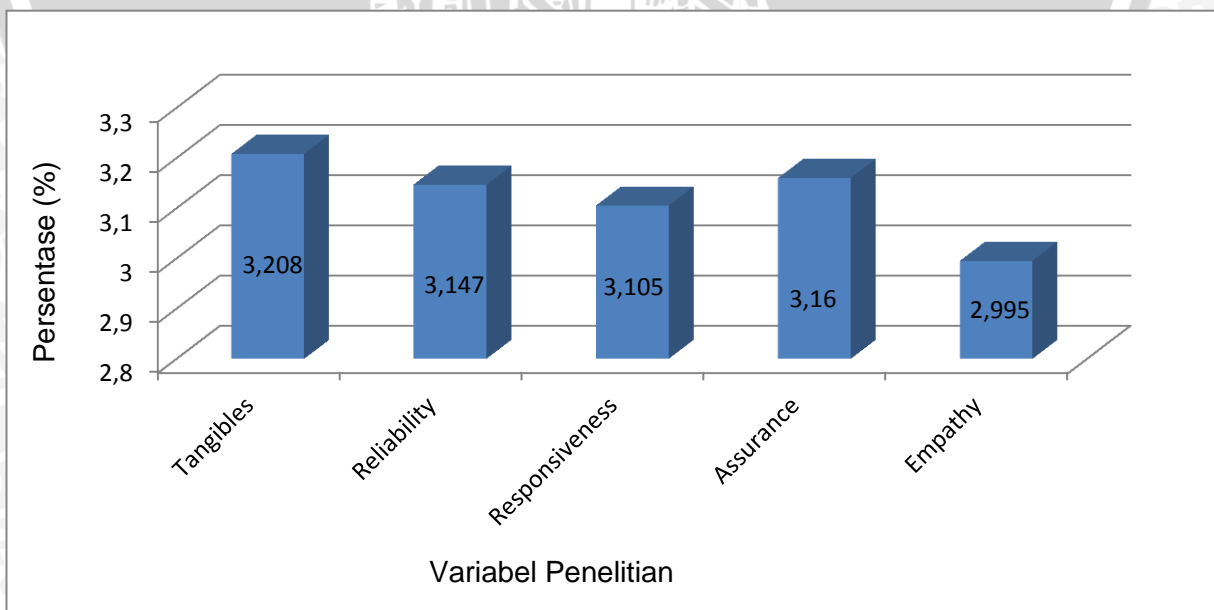




Gambar 5.16 Nilai Rata - rata per Unsur Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang

Tabel 5.14 Nilai Rata - rata Setiap Dimensi Pelayanan Farmasi di Puskesmas

No.	Variabel	Rata-rata
1	Bukti Fisik (Tangibles)	3,208
2	Keandalan (Reliability)	3,147
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,105
4	Jaminan (Assurance)	3,16
5	Empati (Empathy)	2,995



Gambar 5.17 Nilai Rata - rata Setiap Variabel Pelayanan Farmasi di Puskesmas

Berdasarkan Tabel 5.13, nilai rata-rata per unsur dari setiap pelayanan farmasi di puskesmas Kota Malang didapatkan nilai unsur yang berada pada nilai antara 2,51 – 3,25 berdasarkan tabel 5.12. Bahkan terdapat unsur yang memiliki nilai antara 3,26 – 4,00 yang berdasarkan tabel 5.12 menandakan unsur pelayanan tersebut memberikan pelayanan yang sangat baik yakni Kerapian Petugas Farmasi, Pelayanan Berdasarkan Urutan Nomor Pendaftaran, Bersikap Ramah dan Sopan, Penggunaan Bahasa yang Mudah Dimengerti Pasien, Memberikan Obat Dalam Kondisi Tertutup Rapat dan Bersih, serta Kondisi Obat yang Diterima Dalam Kondisi Baik dan Baru. Hal ini menandakan bahwa seluruh unsur pelayanan telah mencapai kriteria pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien rawat jalan untuk setiap unsur pelayanannya.

Berikut adalah analisis kinerja pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.15 Kinerja Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Malang**

<b>Nilai IKM Tertimbang</b>	<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Pelayanan</b>
3,11	77,71	B	Baik

Berdasarkan Tabel 5.15 diperoleh Nilai IKM Tertimbang yaitu 3,11 yang menandakan mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang telah mencapai mutu pelayanan dengan kriteria B yang diartikan bahwa kinerja pelayanan farmasi di Puskesmas Kota Malang adalah baik. Hal ini dikarenakan Nilai IKM Tertimbang tersebut berada pada nilai antara 2,51 – 3,25 sesuai Tabel 5.12 dengan Nilai Interval Konversi IKM yang diperoleh sebesar 77,71 berada pada nilai antara 62,51 – 81,25 yang berdasarkan tabel 5.12 menandakan kinerja pelayanannya baik.