

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2022, yang dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu Puskesmas Sidorejo Lor sebagai lokasi untuk uji validitas dan reliabilitas yang letaknya di Jalan Diponegoro No. 100 Sidorejo Lor, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga. Sedangkan untuk penelitian analisis waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien dilakukan di Puskesmas Mangunsari Salatiga yang letaknya di Jalan Bangau No. 16 Mangunsari, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga. Sistem pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan pengumpulan data yang berasal dari kuisioner yang diberikan kepada pasien sebagai responden berdasarkan dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

Puskesmas Mangunsari memiliki fasilitas pelayanan seperti, pelayanan loket pendaftaran, pelayanan surat keterangan, klinik umum, klinik gigi, klinik KIA, klinik MTBS, klinik lansia, klini k kesehatan jiwa, klinik TB/Kusta, klinik infeksi menular seksual, klinik penyehatan lingkungan, klinik gizi dan laktasi, klinik pelayanan kesehatan reproduksi remaja, pelayanan imunisasi, promosi kesehatan, pelayanan laboratorium, pelayanan obat dan pelayanan gawat darurat. Pelayanan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari merupakan salah satu dari pelayanan kefarmasian yang ada di puskesmas. Terdapat dua petugas dibagian Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari yaitu satu apoteker sebagai

penanggung jawab dan satu asisten apoteker. Petugas melaksanakan pekerjaan kefarmasian mulai dari pukul 08.00-12.00.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Sidorejo Lor terletak di Jalan Diponegoro No. 100 Sidorejo Lor, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga. Kuisisioner dibagikan kepada 30 responden yang bersedia mengisi 30 butir pertanyaan tanpa suatu paksaan. Puskesmas Sidorejo Lor memungkinkan untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena puskesmas tersebut merupakan pelayanan kesehatan paling banyak dikunjungi. Penelitian uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Sidorejo Lor dilakukan pada tanggal 11-13 Februari 2022 pada pukul 08.00-11.00 WIB. Hasil dari kuisisioner akan dibahas dalam 5 dimensi yaitu, *Tangible, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Reliability*.

Uji validitas dan reliabilitas diolah menggunakan SPSS 22.0, hasil uji validitas 30 responden yang bersedia mengisi kuisisioner yaitu 0,361 uji validitas pernyataan dikatakan valid jika $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari SPSS 22.0 pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid. Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya dilakukan uji reliabilitas, uji tersebut dapat dilakukan jika semua pernyataan sudah dinyatakan valid. Suatu pernyataan dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari pernyataan tersebut konsisten,

berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan SPSS 22.0 uji reliabilitas yang dilakukan oleh 30 responden menunjukkan semua variabel selalu konsisten atau reliabel. Melihat hasil uji reliabilitas yang telah didapat bahwa setiap pernyataan atau variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga semua pernyataan layak untuk digunakan penelitian.

Pada penelitian ini, data waktu tunggu pelayanan resep hanya diambil resep non racikan, karena dalam kondisi pandemi Covid-19 resep racikan ditiadakan sehingga hanya melayani resep non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep dikategorikan menjadi dua yaitu resep non racik kurang dari 15 menit dan resep racikan kurang dari 30 menit (Permenkes, 2016). Dimasa pandemi Covid-19 data yang didapatkan hanya data waktu tunggu pelayanan resep non racikan. Terkait hubungannya waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien, data untuk tingkat kepuasan pasien terbagi sesuai dengan *Skala Likert* yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas.

2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS dan Non BPJS yang berusia 17 sampai 77 tahun yang bersedia untuk mengisi kuisisioner serta dapat membaca dan menulis. Berikut ini adalah tabel presentase usia responden yang dating ke Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari :

Tabel 1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
17 – 25	22	25,6%
26 – 35	9	10,4%
36 – 50	28	32,6%
51 – 77	27	31,4%
Total	86	100

Usia seseorang mempengaruhi pola pikir dan kemampuan untuk memahami informasi yang diberikan. Seiring bertambahnya usia maka pola pikir seseorang akan semakin berkembang, berdasarkan penelitian ini responden yang berusia 51-77 tahun dapat memberikan penilaian terhadap waktu tunggu pelayanan resep. Karakteristik responden berdasarkan usia, didapatkan golongan 36-50 tahun sebanyak 28 orang (32,6%) merupakan usia paling banyak yang datang ke puskesmas Mangunsari Kota Salatiga. Kelompok pada umur tersebut merupakan golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan mulai menurunnya daya tahan tubuh. Menurut penelitian Rahmayanti (2017) kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan, olah karena itu banyaknya yang berkunjung pada Puskesmas Mangunsari yang produktif karena mereka membutuhkan pelayanan kesehatan.

3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi 2 kelompok yaitu perempuan dan laki-laki. Berikut ini adalah tabel karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	18	20,9%
Perempuan	68	79,1%
Total	86	100

Berdasarkan Tabel 2 frekuensi jenis kelamin responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari yaitu laki-laki sebanyak 18 orang (20,9%) dan perempuan sebanyak 68 orang (79,1%). Pada data yang diperoleh banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mangunsari yaitu perempuan sebanyak 68 orang (79,1%). Dapat dilihat perempuan umumnya lebih rentan terhadap penyakit dan ingin lebih cepat sembuh ketika memiliki masalah kesehatan dibandingkan laki-laki, dan juga sebagian besar perempuan datang ke puskesmas untuk mendapatkan imunisasi anak. Menurut penelitian Ariguntar (2017), menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit di banding dengan laki- laki.

4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh besar terhadap tingkat pengetahuannya, karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi yang baik. Berikut ini adalah tabel karakteristik pasien berdasarkan pendidikan. Berdasarkan Tabel 4 frekuensi pendidikan responden yang berkunjung di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari responden SMA sebanyak 37 orang (43%).

Tabel 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	22	25,6%
SMP	15	17,4%
SMA	37	43%
D3	-	-
S1	12	14%
Lain-lain	-	-
Total	86	100

Semakin tinggi pendidikan responden, maka semakin tinggi pola pikir responden tersebut dalam mengisi suatu kuisisioner. Dari banyaknya pasien yang berpendidikan SMA maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sekitar Puskesmas Mangunsari merupakan masyarakat yang terpelajar karena sudah melalui pendidikan selama 9 tahun.

5. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi pengetahuan karena pekerjaan yang sering kali melibatkan interaksi dengan orang lain yang berpengetahuan lebih tinggi dengan mereka yang tidak berinteraksi dengan orang lain. Lingkungan kerja juga dapat membuat seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan. Berikut ini adalah tabel karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4. Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	-	-
Dosen	-	-
Wiraswasta	14	16,5%
Pegawai/karyawan swasta	9	10,5%

Buruh/petani	8	9%
Lain-lain (ibu rumah tangga)	55	64%
Total	86	100

Berdasarkan tabel diatas semakin tinggi latar belakang pendidikan responden dapat mempengaruhi seseorang dalam berpikir dalam menentukan penilaian terhadap suatu pernyataan yang diberikan. Data yang didapatkan lebih banyak lain-lain (ibu rumah tangga) yaitu 55 orang (64%), pada karakteristik jenis kelamin yang paling banyak di peroleh yaitu perempuan 68 orang (79,1%) sehingga kemungkinan besar perempuan tersebut adalah ibu rumah tangga. Pada Puskesmas Mangunsari responden pada karaterisitik pasien berdasarkan pekerjaan yang banyak datang ke puskesmas adalah ibu rumah tangga karena ibu rumah tangga memiliki waktu yang lebih senggang dibandingkan pekerjaan lainnya. Menurut Penelitian Rahmayanti dan Tri (2017) menyatakan bahwa jam buka puskesmas pukul 08.00-12.00 siang, oleh karena itu kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga, selama ini ibu rumah tangga memiliki waktu luang dibandingkan dengan pekerjaan lain. Orang yang bekerja seringkali mengabaikan kesehatan karena waktu yang dimiliki bertentangan dengan jam operasional puskesmas. Semakin tinggi latar belakang pendidikan responden dapat mempengaruhi seseorang dalam berpikir dalam menentukan penilaian terhadap suatu pernyataan yang diberikan.

6. Karakteristik Pasien Berdasarkan Golongan Pasien

BPJS merupakan upaya kesehatan sebagai langkah penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Peran puskesmas sangat penting dimana puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar yang berperan sebagai titik kontak pertama dengan masyarakat.

Tabel. 5 Karakteristik Pasien Berdasarkan Golongan Pasien

Golongan Pasien	Frekuensi	Presentase
BPJS	74	86%
Non BPJS	12	14%
Total	86	100

Berdasarkan tabel 5 golongan pasien yang menggunakan BPJS sebanyak 74 pasien (86%), dapat dilihat pasien yang datang ke puskesmas banyak masyarakat yang sudah memiliki BPJS dan masyarakat sekitar Puskesmas sudah bergabung BPJS dalam program pemerintah sebagaimana BPJS yang bertujuan untuk menjamin dan memelihara kesehatan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan perorangan.

7. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu dimana pasien menyerah resep sampai pasien menerima obat. Menurut penelitian (Krisna, 2018) waktu tunggu pelayanan obat atas resep dokter di Puskesmas Kota Denpasar rata-rata $4,01 \pm 1,75$ menit untuk resep non racikan.

Tabel 6. Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
Sesuai	86	100%
Tidak sesuai	-	-
Total	86	100%

Gambaran waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi

Puskesmas Mangunsari selama penelitian, sejumlah 86 resep non racikan berhasil diobservasi. Waktu tunggu rata-rata pelayanan resep non racikan yaitu 3,4 menit. Dalam standar pelayanan farmasi di puskesmas waktu tunggu pelayanan resep yaitu Permenkes, 2016 pada resep non racikan adalah < 15 menit. Berdasarkan kebijakan tersebut pelayanan resep non racikan sudah sesuai dan memenuhi standar. Selama penelitian berlangsung, di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari memiliki 2 petugas kefarmasian yaitu apoteker dan asisten apoteker, yang cukup tanggap ketika resep masuk. Banyaknya jumlah resep yang masuk dalam sehari yaitu 40-50 resep/hari sehingga SDM yang dimiliki cukup untuk melayani resep yang masuk.

8. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas pada pasien. Kepuasan pasien memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan dan berdasarkan lima dimensi utama yaitu

a. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud) sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari karena hal pertama yang menunjang kepuasan pasien adalah kenyamanan terhadap fasilitas yang disediakan ataupun tenaga kesehatan yang bertugas dibagiannya masing-masing. Berikut ini merupakan penilaian responden terhadap fasilitas yang terdapat di Puskesmas Mangunsari.

Tabel 7. Hasil Perolehan Dimensi *Tangible*

No	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Letak instalasi farmasi yang mudah dicapai	380	430	88,30%	Sangat Puas
2	Tempat duduk di ruang tunggu pasien mencukupi	361	430	83,90%	Sangat Puas
3	Ruang pelayanan informasi yang nyaman	369	430	85,80%	Sangat Puas
4	Tersedianya ruang khusus untuk pelayanan konseling obat	363	430	84,40%	Sangat Puas
5	Tempat menerima resep yang memadai	372	430	86,50%	Sangat Puas
6	Memiliki fasilitas seperti toilet dan ruang parkir	370	430	86%	Sangat Puas
Total		2215	2580	85,80%	Sangat Puas

Pada dimensi *tangible* (berwujud) dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien Puskesmas Mangunsari terhadap fasilitas yang berada di lingkungan Instalasi Farmasi mulai dari letak instalasi farmasi yang mudah dicapai hingga memiliki fasilitas toilet serta tempat parkir, pasien menjawab sangat puas dengan persentase rata-rata 85,80%.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan hasil penilaian pasien terhadap daya tanggap dari staf atau pegawai di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Kota Salatiga dalam menangani resep serta kebutuhan pasien, berikut adalah tabel

Tabel 8. Hasil Perolehan Dimensi *Responsiveness*

No	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	377	430	87,60%	Sangat Puas
2	Petugas farmasi memberikan obat tepat waktu kepada pasien	372	430	86,50%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara tepat kepada pasien	380	430	88,30%	Sangat Puas
4	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	372	430	86,50%	Sangat Puas
5	Petugas memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	375	430	87,20%	Sangat Puas
6	Petugas farmasi memberikan informasi obat secara tertulis kepada pasien agar pasien mudah mengingatnya	380	430	87%	Sangat Puas
Total		2256	2580	87,40%	Sangat Puas

Pada tabel dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sangat puas karena memperoleh rata-rata 87,40%, penilain pasien terhadap dimensi *responsiveness* sangat puas hal ini membuktikan bahwa petugas farmasi sudah baik dalam memberikan informasi kepada pasien.

c. *Assurance* (Kepastian)

Assurance (kepastian) sangat dibutuhkan oleh pasien terutama dalam pemberian pelayanan untuk menekankan pada kemampuan petugas kefarmasian dan membangkitkan rasa percaya dan membangun kepercayaan pasien serta keyakinan diri pasien kepada petugas farmasi untuk mampu memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan dengan kepastian serta tidak membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Berikut merupakan penilaian responden terhadap dimensi *assurance*:

Tabel 9. Hasil Perolehan Dimensi Assurance

No	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima dan dapat menyembuhkan pasien	366	430	85,10%	Sangat Puas
2	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan obat	354	430	82,30%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	384	430	89,30%	Sangat Puas
4	Petugas farmasi cakap dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien seputar obat yang diberikan	376	430	87,40%	Sangat Puas
5	Petugas farmasi memiliki wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	374	430	86,90%	Sangat Puas
6	Kualitas pelayanan di instalasi farmasi dijamin mutunya	367	430	85,30%	Sangat Puas
Total		2221	2580	86,00%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pada dimensi assurance memperoleh penilaian sangat puas dengan rata-rata 86,00%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dimensi assurance khususnya mencakup dalam pelayanan terhadap kepercayaan kepada kemampuan petugas dan waktu tunggu yang dirasakan proses pelayanan berlangsung sangat memuaskan.

d. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* (empati), semua pasien selalu ingin diperhatikan dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien yang berupaya dalam memahami keinginannya sehingga penilaian untuk dimensi *emphaty* juga sangat penting penting.

Tabel 10. Hasil Perolehan Dimensi *Emphaty*

No	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati dan memupuk perhatian pada pasien	376	430	87,40%	Sangat Puas
2	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	384	430	89,30%	Sangat Puas
3	Petugas farmasi memberikan senyuman ramah kepada pasien pada saat menyerahkan obat	377	430	87,60%	Sangat Puas
4	Petugas farmasi memantau keluhan pasien mengenai pengobatan pasien	360	430	83,70%	Sangat Puas
5	Petugas farmasi senantiasa memberikan bantuan penanganan apabila pasien mengalami kesulitan pada saat memberikan informasi obat	377	430	87,60%	Sangat Puas

6	Petugas farmasi dengan lugas membantu pasien apabila mengalami kesulitan dalam pemberian obat mengenai cara pemakaian obat	378	430	87,90%	Sangat Puas
	Total	2252	2580	87,20%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pada dimensi *emphaty* memperoleh nilai rata-rata sangat puas yaitu 87,20%. Hal tersebut juga didukung dari hasil observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Mangunsari, dimana dalam dimensi *emphaty* meliputi pada pelayanan resep supaya bersikap ramah, sopan santun, peduli dalam membantu pasien, dan memberikan salam serta bertanya keperluan pasien sudah sangat memuaskan

e. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan dan melakukan pelayanan dengan cepat, handal, akurat dan memuaskan. Pada saat petugas memberikan pelayanan harus tepat, teliti dan pasti itu sangat penting.

Tabel 11. Hasil Perolehan Dimensi *Reliability*

No	Indikator	Skor		%	Klasifikasi
		Perolehan	Maksimal		
1	Petugas farmasi memastikan dan mengawasi penggunaan obat pada pasien tertentu	367	430	85,30%	Sangat Puas
2	Prosedur untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	379	430	88,10%	Sangat Puas

	Petugas farmasi menjelaskan mengenai dosis dan tata cara penggunaan obat	380	430	88,30%	Sangat Puas
3	Apoteker memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	371	430	86,20%	Sangat Puas
4	Apoteker memberikan konseling kepada pasien mengenai obat yang membutuhkan perhatian khusus	371	430	86,20%	Sangat Puas
5	Kegiatan administrasi pada instalasi farmasi tampak lebih teratur	376	430	87,40%	Sangat Puas
6					
	Total	2244	2580	86,00%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *reliability* (keandalan)

diperoleh hasil sangat puas dengan nilai rata-rata 86,00%. Diketahui bahwa tingkat keandalan yang diberikan oleh petugas dalam memberikan arahan penggunaan obat yang benar serta kegiatan administrasi farmasi yang teratur.

Tabel 12. Hasil Rata-rata Kepuasan Pasien

No	Indikator	% Kepuasan	Klasifikasi
1	Tangible (Berwujud)	85,80%	Sangat Puas
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	87,40%	Sangat Puas
3	Assurance (Jaminan)	86,00%	Sangat Puas
4	Emphaty (Empati)	87,20%	Sangat Puas
5	Reliability (Keandalan)	86,00%	Sangat Puas
	Rata-rata	86,40%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel diatas dari keseluruhan dimensi, pada dimensi *responsiveness* mendapatkan presentse kepuasan paling banyak yaitu 87,40%. Kepuasan yang tinggi pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa daya tanggap petugas kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari cepat dan tepat terhadap pelayanan resep. Rata-rata kelima dimensi pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari Kota Salatiga adalah sangat puas dengan persentase 86,40% . Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Mangunsari diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian saat ini sehingga pasien yang menebus resep akan merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian.

C. Keterbatasan Penelitian

Saat penelitian terdapat beberapa pasien yang terindikasi covid-19 sehingga tidak bisa dilakukan pemberian dan pengisian kuisisioner. Keterbatasan lainnya yaitu responden yang enggan untuk mengisi kuisisioner dan kendala dalam memahami pernyataan dalam kuisisioner yang telah dibuat.