

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Apotek Arif berdiri pada tanggal 19 Maret 2004 bertempat pada sebuah pasar swalayan di jalan Pasar Baru Permai lantai II No.4C Banjarmasin dengan No. SIA: 503/839/SIA/DISKES. Pemilik Sarana Apotek (PSA) adalah bapak Adiansyah dan Apoteker Penanggung Jawab (APJ) adalah Lisna Amelia, S.Farm.,Apt. Apotek Arif memiliki 6 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang apoteker, 1 orang koordinator, 2 orang Tenaga Teknis Kefarmasian dan 2 orang administrasi.

Pembagian shift kerja karyawan hanya menjadi 1 shift, yaitu shift pagi hari senin – sabtu (08.00-17.00) sedangkan untuk hari minggu/libur nasional yaitu (08.00-15.00) pada hari minggu karyawan hanyar terdiri dari 3 orang yaitu 1 orang koordinator, 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian dan 1 orang administrasi.

4.2 Analisis Data

Analisi data yang didapatkan berdasarkan dari gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di apotek arif pasar baru permai banjarmasin, yang diidentifikasi menggunakan kuesioner yang sudah disediakan oleh peneliti diperoleh hasil sebagai berikut :

4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik usia pasien.

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	19	20,65
2	31 – 45 tahun	41	44,56
3	46 – 55 tahun	27	29,35
4	>55 tahun	5	5,44
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik usia pasien yang terbanyak adalah pada usia 31 – 45 tahun sebanyak 41 responden (44,56%).

4.2.2 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik pendidikan pasien.

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	7	7,61
2	SLTP	23	25
3	SLTA	33	35,87
4	Diploma	13	14,13
5	Sarjana	16	17,39
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.2 tingkat pendidikan pasien, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 33 responden (35,87%).

4.2.3 Gambaran Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	46	50
2	Perempuan	46	50
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.3 jenis kelamin pasien, responden sama banyak yaitu masing masing 46 responden untuk laki – laki dan perempuan (50%).

4.2.4 Gambaran umum kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat.

Tabel 4.4 Persentase umum kepuasan pasien.

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	36	39,13
2	Tidak Puas	56	60,87
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan sebanyak 64 responden (60,87%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan.

Dari gambaran umum kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat maka gambaran kepuasan pasien dibagi berdasarkan parameter *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* maka diperoleh hasil sebagai berikut :

4.2.4.1 Gambaran Kepuasan pasien berdasarkan pemberian informasi obat untuk parameter Kehandalan (*Realibility*).

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan Kehandalan (*Realibility*).

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	18	19,57
2	Tidak Puas	74	80,43
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan Kehandalan (*Realibility*) menunjukkan bahwa responden menyatakan tidak puas sebanyak 74 responden (80,43%).

4.2.4.2 Gambaran Kepuasan pasien berdasarkan pemberian informasi obat untuk parameter Ketanggapan (*Responsiveness*).

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*).

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	63	68,48
2	Tidak Puas	29	31,52
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 63 responden (68,48%).

4.2.4.3 Gambaran Kepuasan pasien berdasarkan pemberian informasi obat untuk parameter Jaminan (*Assurance*).

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan Jaminan (*Assurance*).

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	72	78,26
2	Tidak Puas	20	21,74
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan Jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 72 responden (78,26%).

4.2.4.4 Gambaran Kepuasan pasien berdasarkan pemberian informasi obat untuk dimensi *Empathy*.

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan *Empathy*.

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	76	82,61
2	Tidak Puas	16	17,39
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan *Empathy* menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 76 responden (82,61%).

4.2.4.5 Gambaran Kepuasan pasien berdasarkan pemberian informasi obat untuk dimensi Berwujud (*Tangible*).

Tabel 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan Berwujud (*Tangible*).

No.	Gambaran Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	3	3,26
2	Tidak Puas	89	96,74
	Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan Berwujud (*Tangible*) menunjukkan bahwa responden menyatakan tidak puas sebanyak 89 responden (96,74%).

4.3 Pembahasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja (*performance*) atau hasil yang dirasakannya terhadap apa yang diinginkannya (Supranto, 2006). Dalam hal ini pelayanan informasi obat merupakan kinerja dari seorang Apoteker maupun TTK, seorang pelanggan atau pasien akan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberi komentar yang baik tentang suatu jasa atau perusahaan (apotek). Jika konsumen tersebut tidak puas maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan dapat menurunkan laba dan bahkan mengakibatkan kerugian (Supranto, 2006).

Menurut Irawan (2007:129) kepuasan pasien (pelanggan) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan kualitas pelayanan atau dalam hal ini kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan dari pasien tersebut. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu,

- 1) Apabila pelayanan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas.
- 2) Apabila pelayanan sebanding dengan harapan, pelanggan akan puas.
- 3) Apabila pelayanan melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu gambaran dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan. Pasien puas setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya, pasien memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap jasa dan bertindak atas dasar puas (Irawan, 2007).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan menurut Budiastuti dalam (Purwanto, 2007) yaitu: Kualitas produk, Harga, Service Quality (kualitas pelayanan), *Emotional Factor* (ketertarikan), Kemudahan dan Iklan/promosi. Menurut konsep *Service Quality* yang populer, *ServQual* dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* (Parasuraman dalam Rahmulyono, 2008).

Pelayanan Obat adalah salah satu aspek dari pelayanan kefarmasian. Pelayanan obat meliputi ketersediaan obat dan pemberian informasi obat. Informasi obat adalah setiap data atau pengetahuan objektif, diuraikan secara ilmiah dan terdokumentasi mencakup farmakologi, toksikologi dan penggunaan terapi dari obat. Informasi mengenai obat yang diberikan pada pasien harus benar, jelas, dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas

serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi untuk menghindari intraksi obat (Siregar, 2012).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Arif Pasar Baru Permai Banjarmasin, dengan jumlah sampel 92 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* pengambilan saecara sengaja dimana pengambilan sampel ditentukan berdasarkan beberapa pertimbangan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan parameter antara lain berdasarkan tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan Keandalan (*Realibility*) menunjukkan bahwa responden menyatakan tidak puas sebanyak 74 responden (80,43%). *Realibility* adalah keandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. *Realibility* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/*error* dalam proses pelayanan yang diberikan (Parasuraman dalam Rahmulyono, 2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi *Realiability* (Keandalan) menurut Pohan (2006), meliputi:

- 1) *Ability*: Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, petugas kesehatan yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.
- 2) *Performance*: Membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban petugas yang handal.
- 3) *Personality*: Seorang petugas kesehatan sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas kesehatan serta memelihara tugas-tugas dibidang kesehatan yang berkaitan dengan keselamatan jiwa orang lain yang menjadikan kepribadian yang sangat penting.
- 4) *Credibility*: Merupakan batu ujian bagi para petugas kesehatan yang berusaha mendukung upaya kesehatannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan.

5) *Maturity*: Mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri orang lain.

Berdasarkan tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 63 responden (68,48%). *Responsiveness* mengandung arti kecepatan/ketanggapan dalam memberikan pelayanan. Setiap pelanggan semakin mengharapkan waktu tunggu yang semakin pendek. Pada aspek ini, seorang pasien akan merasa puas kalau mereka mendapatkan pelayanan yang cepat (tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama). Tujuan pelayanan responsif adalah membantu pasien agar dapat memenuhi kebutuhannya dan memecahkan masalah yang dialaminya atau membantu pasien yang mengalami hambatan, kegagalan dalam pengobatan sebelumnya. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (Lupiyoadi & Rambat, 2006)

Berdasarkan tabel 4.7 Distribusi frekuensi berdasarkan Jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 72 responden (78,26%). *Assurance* adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk pasien terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan kesehatan. Ada empat aspek yang membangun dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Sepintas menumbuhkan budaya ramah bukan hal yang sulit. Pelanggan juga akan mempercayai apotek bila pemberi layanan adalah orang yang kompeten dan memiliki kredibilitas dalam bidangnya. Selain itu, pelanggan juga membutuhkan jaminan keamanan. Seorang pasien akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, kompeten, oleh orang kredibel dan juga aman (Parasuraman dalam Rahmulyono, 2008).

Berdasarkan tabel 4.8 Distribusi frekuensi berdasarkan *Empathy* menunjukkan bahwa responden menyatakan puas sebanyak 76 responden (82,61%). *Empathy* adalah sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien dan berpengaruh pada tingkat kepatuhan dan terapi pasien bagi pelanggan dari kalangan tertentu (menengah keatas) unsur ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa *ego*, status, dan gengsinya tetap terpelihara mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang diberikan. Hal ini akan membentuk tingkat loyalitas pelanggan sebagaimana hasil penelitian Haryono *et al.* (2006) menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan tabel 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan Berwujud (*Tangible*) menunjukkan bahwa responden menyatakan tidak puas sebanyak 89 responden (96,74%). Berwujud (*Tangible*) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, ruang yang nyaman dan fasilitas yang memadai. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, (Lupiyoadi & Rambat, 2006). Menurut Loveloc & Wright (2005) menyimpulkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan sifat dari bukti fisik bagi pelanggan.

Berdasarkan data yang didapat dari tabel 4.1 karakteristik usia pasien yang terbanyak adalah pada usia 31 – 45 tahun sebanyak 41 responden (44,56%). Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Berdasarkan usia kita dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan

pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu. Berdasarkan tabel 4.2 tingkat pendidikan pasien, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 33 responden (35,87%). Persepsi atau pendapat seseorang terhadap sesuatu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tingkat pendidikan dan intelektual seseorang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat terhadap suatu alternatif atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang objektif. Berdasarkan tabel 4.3 jenis kelamin pasien, responden laki-laki dan perempuan sama banyak yaitu masing masing 46 responden untuk laki – laki dan perempuan (50%). Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan. Mengetahui jenis kelamin, maka sedikit banyak akan mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu. Dalam hal ini adalah penilaian mengenai pelayanan informasi di Apotek (Sutrisna *et al.*, 2008).

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4.4 gambaran umum kepuasan terhadap pelayanan informasi obat , menunjukkan bahwa dari 92 orang yang didapat pada bulan april 2017 yaitu puas sebanyak 36 orang (39,13%) dan yang tidak puas sebanyak 56 orang (60,87%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat, dikatakan tidak puas apabila tidak sesuai parameter, dikatakan puas apabila sesuai dengan parameter.

Berdasarkan hasil analisa kepuasan dari pelayanan informasi obat yang diperoleh secara umum yaitu tidak puas. Dalam hal ini perlunya ada suatu peningkatan pelayanan agar dapat memenuhi harapan kepuasan pasien.

Komunikasi dengan pasien atau keluarga pasien seringkali menemui hambatan, sehingga pasien gagal untuk mengikuti petunjuk pengobatan, berikut ini beberapa faktor kemungkinan penyebab yang teridentifikasi :

- 1) Ada kesenjangan antara pemberi dan penerima informasi, baik dalam penggunaan bahasa, cara penuntunan, ataupun cara pendekatan.
- 2) Waktu untuk memberikan informasi obat terbatas.
- 3) Pemberi informasi tidak berhasil menarik perhatian atau keeterbukaan pasien/keluarganya.
- 4) Informasi yang diberikan tidak diartikan secara benar, atau tidak dimengerti.
- 5) Petunjuk yang diberikan tidak dipahami.
- 6) Petunjuk yang diberikan tidak disepakati.
- 7) Petunjuk yang diberikan tidak dapat dilaksanakan.
- 8) Petunjuk yang diberikan tidak lengkap.
- 9) Pasien tidak suka diajak berdiskusi.
- 10) Pasien lupa terhadap hal-hal yang harus dikerjakan.
- 11) Pasien/keluarga merasa sudah mengetahui.
- 12) Keyakinan pasien/keluarganya sulit diubah.

Tidak tersampainya informasi secara baik maka akan berpengaruh pada keberhasilan pengobatan, efek terapi yang dihasilkan kurang maksimal sehingga ini mutlak menjadi tanggung jawab apoteker atau tenaga kefarmasian yang bertugas untuk memberikan informasi walaupun hambatannya mungkin ada dipihak penerima. Untuk itu, perlu diwujudkan kemungkinan adanya hambatan komunikasi dengan pasien, agar dapat segera diantisipasi.

4.4 Keterbatasan penelitian

Metode pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga kejujuran responden sangat dibutuhkan.