

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

4.1.1 Gambaran Umum UPT Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar

UPT Puskesmas Gambut kecamatan Gambut yang wilayahnya berupa tanah rawa mempunyai kendala tersendiri dalam pelaksanaan program-program puskesmas selama ini. Puskesmas Gambut terletak dipinggir jalan raya provinsi yang wilayahnya juga melewati jalan bebas hambatan Lintas Utara dan Lintas Selatan yang merupakan daerah rawan kecelakaan lalu lintas dan juga merupakan daerah rawan kebakaran lahan yang menyebabkan kabut asap. Meskipun dengan kondisi yang kurang menguntungkan, hal itu merupakan pemicu untuk membantu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat.

Status wilayah kerja Puskemas Gambut adalah suatu kecamatan yang terdiri dari 12 desa dan 1 kelurahan dengan luas seluruhnya adalah 160 km². Secara topografi wilayah kecamatan gambut berada di ketinggian $\pm 0,375$ meter dari permukaan laut, dengan keadaan tanah berbentuk rawa dataran rendah. Alat transportasi yang digunakan di wilayah kerja Puskesmas Gambut adalah kendaraan roda dua dan roda empat.

Kecamatan Gambut berjarak ± 25 km dari ibukota Kabupaten Banjar (Martapura) dan berjarak ± 15 km dari ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan (Banjarmasin).

Batas-batas Kecamatan Gambut adalah :

1. Sebelah Utara : Kecamatan Sungai Tabuk
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Aluh-aluh
3. Sebelah Barat : Kecamatan Kertak Hanyar
4. Sebelah Timur : Kecamatan Landasan Ulin

Jarak dari desa ke puskesmas / kecamatan :

1. Kelurahan Gambut : 0 km
2. Desa Banyu Hiranng : 4 km
3. Desa Kayu Bawang : 2 km
4. Desa Tambak Sirang Baru : 13 km
5. Desa Tambak Sirang Laut : 10 km
6. Desa Tambak Sirang Darat : 10 km
7. Desa Malintang Lama : 5 km
8. Desa Malintang Baru : 3 km
9. Desa Guntung Papuyu : 10 km
10. Desa Guntung Ujung : 12 km
11. Desa Makmur : 11 km
12. Desa Keladan Baru : 13 km
13. Desa Sungai Kupang : 14 km

Puskesmas Gambut terdiri dari 49 orang ASN, 14 orang PTT dan 20 orang TKS yang terdiri dari perawat, bidan, gizi, dokter umum, dokter gigi, perawat gigi, kesling, promkes, farmasi dan petugas administrasi. Pelayanan di Puskesmas Gambut meliputi : UGD, loket pendaftaran, poli umum, poli KIA, apotek, laboratorium, ruang kesling, poli MTBS, poned/ruang persalinan, poli gigi, ruang gizi, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, imunisasi, ruang DBD, diare, TB, kusta dan ISPA.

4.1.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Usia	Jumlah Responden	Persentase
Remaja	17-25 Tahun	22	22
Dewasa	26-45 Tahun	41	41
Lansia Awal	46-55 Tahun	26	26
Lansia Akhir	>55 Tahun	11	11
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik umur dengan rentang umur 17-25 tahun (remaja) sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, umur 26-45 tahun (dewasa) sebanyak 41 orang dengan persentase 41%, umur 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 26 oarng dengan persentase 26% dan usia >55 tahun (lansia akhir) sebanyak 11 orang dengan persentase 11%. Total jumlah responden sebanyak 100 orang.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	42	42
Perempuan	58	58
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 42 orang dengan persentase 42% dan perempuan sebanyak 58 orang dengan persentase 58%.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Tamat SD	1	1
SD	7	7
SMP	21	21
SMA	50	50
Perguruan Tinggi	21	21
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu jumlah

responden terbanyak memiliki pendidikan lulusan SMA sebanyak 50 orang dengan persentase 50%, kemudian untuk lulusan pendidikan SMP dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 21 orang dengan persentase masing sebesar 21%, lulusan pendidikan SD sebanyak 7 orang dengan persentase 7% dan terakhir tidak tamat SD hanya ada 1 orang dengan persentase 1%.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	11	11
Petani	8	8
Ibu Rumah Tangga	40	40
Pegawai Negeri	12	12
Pegawai Swasta	29	29
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa banyaknya jumlah responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu 11 orang sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 11%, 8 orang petani dengan persentase 8%, 40 orang sebagai ibu rumah tangga dengan persentase 40%, 29 orang berprofesi sebagai pegawai swasta dengan persentase 29% dan terakhir 12 orang berprofesi sebagai pegawai negeri dengan persentase 12%.

4.1.3 Hasil Penelitian Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

4.1.3.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Kuesioner

a. Reliability / Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Reliability/Kehandalan

No	Uraian (Reliability)	Tanggapan										n	%
		TP		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Ketepatan Jadwal Pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi	0	0	0	0	6	6	79	79	15	15	100	100
2.	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi	0	0	2	2	7	7	77	77	14	14	100	100
3.	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat	0	0	0	0	8	8	73	73	19	19	100	100
4.	Respon petugas farmasi ketika Anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat	0	0	0	0	7	7	82	82	11	11	100	100
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien	0	0	0	0	7	7	82	82	11	11	100	100

Sumber : Hasil Output Distribusi Frekuensi (2020)

Keterangan :

TP: Tidak Puas

KP: Kurang Puas

CP: Kurang Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Reliability*, pada item pertanyaan nomor 1 yakni “Ketepatan Jadwal Pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi”, sebanyak 6 orang (6%) menyatakan cukup puas, sebanyak 79 orang (79%) menyatakan puas dan sebanyak 15 orang (15%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Reliability*, pada item pertanyaan nomor 2 yakni “Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi”, sebanyak 2 orang (2%) menyatakan kurang puas, sebanyak 7 orang (7%) menyatakan cukup puas, sebanyak 77 orang (77%) menyatakan puas dan sebanyak 14 orang (14%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Reliability*, pada item pertanyaan nomor 3 yakni “Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat”, sebanyak 8 orang (8%) menyatakan cukup puas, sebanyak 73 orang (73%) menyatakan puas dan sebanyak 19 orang (19%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Reliability*, pada item pertanyaan nomor 4 yakni “Respon petugas farmasi ketika Anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat”, sebanyak 7 orang (7%) menyatakan cukup puas, sebanyak 82 orang (82%) menyatakan puas dan sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Reliability*, pada item pertanyaan nomor 5 yakni “Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien”, sebanyak 7 orang (7%) menyatakan cukup puas, sebanyak 82 orang (82%) menyatakan puas dan sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat puas.

b. Responsiveness / Ketanggapan

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responsiveness/Ketanggapan

No	Uraian (Responsiveness)	Tanggapan										n	%
		TP		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien	0	0	0	0	9	9	80	80	11	11	100	100
2.	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Apotek	0	0	0	0	24	24	65	65	11	11	100	100
3.	Kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat Anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari	0	0	0	0	24	24	67	67	9	9	100	100
4.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien	0	0	0	0	21	21	70	70	9	9	100	100
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien	0	0	0	0	9	9	79	79	12	12	100	100

Sumber : Hasil Output Distribusi Frekuensi (2020)

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Responsiveness*, pada item pertanyaan nomor 6 yakni “Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien”, sebanyak 9 orang (9%) menyatakan cukup puas, sebanyak 80 orang (80%) menyatakan puas dan sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Responsiveness*, pada item pertanyaan nomor 7 yakni “Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Apotek”, sebanyak 24 orang (24%) menyatakan cukup puas, sebanyak 65 orang (65%) menyatakan puas dan sebanyak 11 orang (11%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Responsiveness*, pada item pertanyaan nomor 8 yakni “Kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat Anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari”, sebanyak 24 orang (24%) menyatakan cukup puas, sebanyak 65 orang (65%) menyatakan puas dan sebanyak 9 orang (9%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Responsiveness*, pada item pertanyaan nomor 9 yakni “Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien”, sebanyak 21 orang (21%) menyatakan cukup puas, sebanyak 70 orang (70%) menyatakan puas dan sebanyak 9 orang (9%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Responsiveness*, pada item pertanyaan nomor 10 yakni “Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien”, sebanyak 9 orang (9%) menyatakan cukup puas, sebanyak 79 orang (79%)

menyatakan puas dan sebanyak 12 orang (12%) menyatakan sangat puas.

c. Assurance / Jaminan

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Assurance/Jaminan

No	Uraian (Assurance)	Tanggapan										n	%
		TP		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Petugas Farmasi melayani dengan sopan	0	0	1	1	5	5	72	72	22	22	100	100
2.	Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	0	0	0	0	7	7	85	85	8	8	100	100
3.	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter	0	0	0	0	6	6	85	85	9	9	100	100
4.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam keadaan baik	0	0	0	0	9	9	73	73	18	18	100	100
5.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat	0	0	0	0	6	6	87	87	7	7	100	100

Sumber : Hasil Output Distribusi Frekuensi (2020)

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Assurance*, pada item pertanyaan nomor 11 yakni “Petugas Farmasi melayani dengan sopan”, sebanyak 1 orang (1%) menyatakan kurang puas, sebanyak 5 orang (5%) menyatakan cukup puas, sebanyak 72 orang (72%) menyatakan puas dan sebanyak 22 orang (22%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Assurance*, pada item pertanyaan nomor 12 yakni “Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat”, sebanyak 7 orang (7%) menyatakan cukup puas, sebanyak 85 orang (85%) menyatakan puas dan sebanyak 8 orang (8%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Assurance*, pada item pertanyaan nomor 13 yakni “Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter”, sebanyak 6 orang (6%) menyatakan cukup puas, sebanyak 85 orang (85%) menyatakan puas dan sebanyak 9 orang (9%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Assurance*, pada item pertanyaan nomor 14 yakni “Obat yang diserahkan kepada pasien dalam keadaan baik”, sebanyak 9 orang (9%) menyatakan cukup puas, sebanyak 73 orang (73%) menyatakan puas dan sebanyak 18 orang (18%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Assurance*, pada item pertanyaan nomor 15 yakni “Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat”, sebanyak 6 orang (6%) menyatakan cukup puas, sebanyak 87 orang (87%) menyatakan puas dan sebanyak 7 orang (7%) menyatakan sangat puas.

d. Empathy / Empati

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Empathy / Empati

No	Uraian (Empathy)	Tanggapan										n	%
		TP		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta	0	0	0	0	4	4	63	63	33	33	100	100
2.	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	2	64	64	34	34	100	100
3.	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya	0	0	0	0	6	6	78	78	16	16	100	100
4.	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	0	0	0	0	1	1	90	90	9	9	100	100
5.	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	0	0	0	0	9	9	76	76	15	15	100	100

Sumber : Hasil Output Distribusi Frekuensi (2020)

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan nomor 16 yakni “Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta”, sebanyak 4 orang (4%)

menyatakan cukup puas, sebanyak 63 orang (63%) menyatakan puas dan sebanyak 33 orang (33%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan nomor 17 yakni “Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien”, sebanyak 2 orang (2%) menyatakan cukup puas, sebanyak 64 orang (64%) menyatakan puas dan sebanyak 34 orang (34%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan nomor 18 yakni “Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya”, sebanyak 6 orang (6%) menyatakan cukup puas, sebanyak 78 orang (78%) menyatakan puas dan sebanyak 16 orang (16%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan nomor 19 yakni “Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien”, sebanyak 1 orang (1%) menyatakan cukup puas, sebanyak 90 orang (90%) menyatakan puas dan sebanyak 9 orang (9%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Empathy*, pada item pertanyaan nomor 20 yakni “Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan”, sebanyak 9 orang (9%) menyatakan cukup puas, sebanyak 76 orang (76%) menyatakan puas dan sebanyak 15 orang (15%) menyatakan sangat puas.

e. Tangible / Bukti Fisik

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tangible / Bukti Fisik

No	Uraian (Tangible)	Tanggapan										N	%
		TP		KP		CP		P		SP			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi	0	0	0	0	5	5	54	54	41	41	100	100
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	0	0	0	0	5	5	48	48	47	47	100	100
3.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis	0	0	0	0	3	3	48	48	49	49	100	100
4.	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	0	0	0	0	2	2	53	53	45	45	100	100
5.	Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misalkan keranjang resep)	0	0	0	0	4	4	50	50	46	46	100	100

Sumber : Hasil Output Distribusi Frekuensi (2020)

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Tangible*, pada item pertanyaan nomor 21 yakni “Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi”, sebanyak 5 orang (5%) menyatakan cukup puas, sebanyak 54 orang (54%) menyatakan puas dan sebanyak 41 orang (41%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Tangible*, pada item pertanyaan nomor 22 yakni “Kebersihan dan kenyamanan

ruang tunggu kefarmasian”, sebanyak 5 orang (5%) menyatakan cukup puas, sebanyak 48 orang (48%) menyatakan puas dan sebanyak 47 orang (47%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Tangible*, pada item pertanyaan nomor 23 yakni “Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis”, sebanyak 3 orang (3%) menyatakan cukup puas, sebanyak 48 orang (48%) menyatakan puas dan sebanyak 49 orang (49%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Tangible*, pada item pertanyaan nomor 24 yakni “Ketersediaan tempat pembuangan sampah”, sebanyak 2 orang (2%) menyatakan cukup puas, sebanyak 53 orang (53%) menyatakan puas dan sebanyak 45 orang (45%) menyatakan sangat puas.

Penelitian ini menunjukkan pada dimensi *Tangible*, pada item pertanyaan nomor 25 yakni “Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misalkan keranjang resep)”, sebanyak 4 orang (4%) menyatakan cukup puas, sebanyak 50 orang (50%) menyatakan puas dan sebanyak 45 orang (45%) menyatakan sangat puas.

4.1.4 Rerata Tanggapan Responden

4.1.4.1 Reliability / Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Reliability

No	Uraian (Reliability)	Skor Jawaban					F
		TP *11	KP *12	CP *13	P *14	SP *15	
1.	Ketepatan Jadwal Pelayanan yang di berikan oleh petugas farmasi	0	0	18	316	75	409
2.	Penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi	0	4	21	308	70	403
3.	Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat	0	0	24	292	95	411
4.	Respon petugas farmasi ketika Anda menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat	0	0	21	328	55	404
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien	0	0	21	328	55	404
Total							2031
Skor Rata-Rata							406,2
Persentase Skor							81,24
Kategori Skor							Sangat Puas

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa jawaban 100 orang responden terhadap berbagai dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Apotek UPT Puskesmas Gambut, yaitu yang memiliki skor tertinggi adalah Kecepatan petugas farmasi dalam pengerjaan obat dengan skor 411, dimana sebanyak sebanyak 8 orang menyatakan cukup puas, sebanyak 73 orang menyatakan puas dan sebanyak 19 orang menyatakan sangat puas.

4.1.4.2 Responsiveness / Ketanggapan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Responsiveness

No	Uraian (Responsiveness)	Skor Jawaban					F
		TP *6	KP *7	CP *8	P *9	SP *10	
1.	Ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien	0	0	27	320	55	402
2.	Ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia di Apotek	0	0	72	260	55	387
3.	Kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat Anda tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari	0	0	72	268	45	395
4.	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang diterima oleh pasien	0	0	63	280	45	388
5.	Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien	0	0	27	316	60	403
Total							1975
Skor Rata-Rata							395
Persentase Skor							79,00
Kategori Skor							Puas

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa jawaban 100 orang responden terhadap berbagai dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Apotek UPT Puskesmas Gambut, yaitu yang memiliki skor tertinggi adalah Kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi dengan pasien dengan skor 403, dimana sebanyak sebanyak 9 orang menyatakan cukup puas, sebanyak 79 orang menyatakan puas dan sebanyak 12 orang menyatakan sangat puas.

4.1.4.3 Assurance / Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Assurance

No	Uraian (Assurance)	Skor Jawaban					F
		TP *11	KP *12	CP *13	P *14	SP *15	
1.	Petugas Farmasi melayani dengan sopan	0	2	15	288	110	415
2.	Petugas farmasi kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	0	0	21	340	40	401
3.	Petugas farmasi menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien/sesuai dengan resep dokter	0	0	18	340	45	403
4.	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam keadaan baik	0	0	27	292	90	409
5.	Petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat	0	0	18	348	35	401
Total							2029
Skor Rata-Rata							405,8
Persentase Skor							81,16
Kategori Skor							Sangat Puas

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa jawaban 100 orang responden terhadap berbagai dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Apotek UPT Puskesmas Gambut, yaitu yang memiliki skor tertinggi adalah Petugas Farmasi melayani dengan sopan dengan skor 415, dimana sebanyak 1 orang menyatakan kurang puas, 5 orang menyatakan cukup puas, sebanyak 72 orang menyatakan puas dan sebanyak 22 orang menyatakan sangat puas.

4.1.4.4 Empathy / Empati

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Empathy

No	Uraian (Empathy)	Skor Jawaban					F
		TP *16	KP *17	CP *18	P *19	SP *20	
1.	Petugas farmasi memberikan informasi obat tanpa diminta	0	0	12	252	165	429
2.	Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien	0	0	6	256	170	432
3.	Petugas farmasi memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan keluhannya	0	0	18	312	80	410
4.	Petugas farmasi bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien	0	0	3	360	45	408
5.	Kesediaan petugas farmasi untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan	0	0	27	304	75	406
Total						2085	
Skor Rata-Rata						417	
Persentase Skor						83,4	
Kategori Skor						Sangat Puas	

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa jawaban 100 orang responden terhadap berbagai dimensi *Empathy* (Empati) dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Apotek UPT Puskesmas Gambut, yaitu yang memiliki skor tertinggi adalah Petugas farmasi bersikap sabar dan ramah dalam melayani pasien dengan skor 432, dimana sebanyak 2 orang menyatakan cukup puas, sebanyak 64 orang menyatakan puas dan sebanyak 34 orang menyatakan sangat puas.

4.1.4.5 Tangible / Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 100 orang responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tangible

No	Uraian (Tangible)	Skor Jawaban					F
		TP *21	KP *22	CP *23	P *24	SP *25	
1.	Petugas farmasi berpakaian bersih dan rapi	0	0	15	216	205	436
2.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu kefarmasian	0	0	15	192	235	442
3.	Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis	0	0	9	192	245	446
4.	Ketersediaan tempat pembuangan sampah	0	0	6	212	225	443
5.	Tersedia alat untuk menampung resep masuk (misalkan keranjang resep)	0	0	12	200	230	442
Total							2085
Skor Rata-Rata							417
Persentase Skor							83,4
Kategori Skor							Sangat Puas

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa jawaban 100 orang responden terhadap berbagai dimensi *Tangible* (bukti Fisik) dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Apotek UPT Puskesmas Gambut, yaitu yang memiliki skor tertinggi adalah Papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis dengan skor 446, dimana sebanyak 3 orang menyatakan cukup puas, sebanyak 48 orang menyatakan puas dan sebanyak 49 orang menyatakan sangat puas.

4.1.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.15 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan 5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Skor yang diperoleh	Skor Maksimal	Persentase	Kategori
Kehandalan	2031	2500	81,24 %	Puas
Ketanggapan	1975	2500	79,00 %	Puas
Jaminan	2029	2500	81,16 %	Sangat Puas
Empati	2085	2500	83,40 %	Sangat Puas
Bukti Fisik	2085	2500	83,40 %	Sangat Puas
Total	10205	12500	81,64 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik) adalah 81,64 % dengan kategori sangat puas.

4.2 Pembahasan

Pengukuran Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Gambut Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar dengan metode deskriptif dengan menggunakan kuesioner berdasarkan karakteristik responden dan 5 dimensi elemen kepuasan pasien.

4.2.1 Berdasarkan Karakteristik Responden :

4.2.1.1 Berdasarkan tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan umur diperoleh responden dengan rentang umur 26-45 tahun yang paling banyak berkunjung ke puskesmas sebanyak 41 orang dengan persentase 41%. Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 26-45 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Lalu diikuti dengan umur 46-55 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, kemudian umur

17-25 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, dan terakhir umur >55 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 11%.

- 4.2.1.2 Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak ketimbang responden jenis kelamin laki-laki. Perempuan sebanyak 58 orang dengan persentase 58% dan laki-laki sebanyak 42 orang dengan persentase 42%. Perbedaan pola pikir laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitria *et al*, 2013). Dalam hal ini juga sesuai dengan data demografis wilayah UPT Puskesmas Gambut yang didominasi oleh perempuan.
- 4.2.1.3 Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh responden terbanyak yang berkunjung ke UPT Puskesmas Gambut adalah lulusan SMA dengan persentase 50% atau sebanyak 50 orang, kemudian diikuti lulusan pendidikan SMP dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 21 orang dengan persentase masing-masing sebesar 21%, lulusan pendidikan SD sebanyak 7 orang dengan persentase 7% dan terakhir tidak tamat SD 1 orang dengan persentase 1%.
- 4.2.1.4 Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, yang lebih banyak berkunjung ke UPT Puskesmas Gambut adalah ibu rumah tangga sebanyak 40 orang dengan persentase 40%, kemudian pegawai swasta sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, hal tersebut dikarenakan banyaknya perusahaan dan pergudangan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gambut. Kemudian 12 orang berprofesi sebagai pegawai negeri dengan persentase 12%, lalu 11 orang

sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 11% dan terakhir 8 orang petani dengan persentase 8%.

4.2.2 Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

4.2.2.1 Reliability

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) diketahui bahwa mayoritas responden masing-masing sebanyak 82% menyatakan puas terkait respon petugas farmasi ketika pasien menyuruh untuk mengulang kembali tentang penjelasan obat dan kemampuan petugas farmasi dalam menyelesaikan keluhan pasien. Dan sebanyak 2% pasien (2 orang) menyatakan kurang puas dengan penjelasan informasi obat yang diberikan petugas farmasi, hal ini bisa saja terjadi karena banyaknya pasien yang menyerahkan resep obat sehingga petugas farmasi memiliki keterbatasan waktu untuk menjelaskan informasi obat dengan selengkapnya, terutama pada hari selasa dan kamis. Karena pada hari itu petugas farmasi tidak hanya melayani resep dari poli umum tetapi juga dari poli KIA dan Imunisasi, yang mana hari selasa dan kamis adalah jadwal untuk pelayanan ibu hamil di poli KIA dan jadwal imunisasi di Poli Imunisasi. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) secara umum masuk dalam kategori Sangat Puas dengan skor rata-rata 81,24% karena masuk dalam interval 61-80 %. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono, dkk (2014) menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang sesuai, maka konsumen akan merasa puas. Banyaknya responden yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas farmasi di Apotek UPT Puskesmas Gambut terampil dalam memberikan pelayanan kefarmasian.

4.2.2.2 Responsiveness

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 80 orang atau dengan persentase 80% menyatakan puas dengan ketanggapan petugas farmasi dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Sedangkan untuk ketanggapan petugas farmasi untuk berkonsultasi dengan dokter ketika obat anda tidak tersedia diapotek dan kemampuan petugas farmasi memberi tahu ketika obat tidak tersedia hari ini dan disarankan untuk kembali pada esok hari masing-masing dengan persentase 24% atau 24 orang menyatakan cukup puas. Setiap pasien yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Gambut tidak di pungut biaya. Hal tersebut karena obat-obatan dan alkes yang ada diapotek Puskesmas Gambut adalah kiriman dari gudang Farmasi Kabupaten Banjar yang dibiayai oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar. Tetapi tidak semua obat dan alkes tersedia lengkap. Kadang-kadang dalam satu bulan ada 4-5 jenis obat-obatan atau alkes yang kosong/tidak tersedia. Untuk mempermudah konsultasi dengan dokter disediakan *white board* di poli umum untuk menulis obat-obatan yang kosong/tidak tersedia di Apotek Puskesmas Gambut. Hal tersebut dilakukan untuk mempersingkat waktu dalam pelayanan. Tetapi selalu ada kendala terkait informasi obat-obatan yang kosong, kadang dokter tidak melihat atau tidak memperhatikan daftar obat-obatan kosong/tidak tersedia yang sudah dituliskan oleh petugas farmasi di *white board* tersebut. Sehingga ada saja 2-3 resep yang masih menuliskan nama obat-obatan yang kosong di resep pasien. Secara umum dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) masuk dalam kategori Puas dengan skor rata-rata 79,00% karena masuk dalam interval 61-80 %.

4.2.2.3 Assurance

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) didapat hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 87 orang atau dengan persentase 87% merasa Puas dengan kemampuan petugas farmasi menguasai pengetahuan tentang obat. Hal tersebut sesuai dengan Permenkes RI Nomor 35 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotek bertujuan untuk melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat rasional dalam rangka keselamatan pasien (*Patient Safety*). Petugas farmasi dapat menambah ilmu pengetahuan tentang obat tidak hanya lewat buku tetapi juga bisa didapatkan melalui media sosial dan mengikuti seminar serta workshop yang sering diadakan oleh organisasi profesi. Sebanyak 22 orang dengan persentase 22% merasa sangat puas saat Petugas Farmasi melayani dengan sopan. Dan dimensi *Assurance* (Jaminan) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan rata-rata skor 81,16% masuk dalam interval 81-100%.

4.2.2.4 Empathy

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Empathy* (Empati) didapat hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 90 orang dengan persentase 90% menyatakan puas dan sebanyak 9 orang (9%) menyatakan sangat puas dengan Petugas farmasi yang bersikap adil dan tidak pilih-pilih terhadap pasien. Disediakkannya tempat/wadah untuk meletakkan resep juga berpengaruh pada poin ini. Pasien akan meletakkan resepnya pada wadah yang telah disediakan dan urutan resep yang diserahkan pasien menentukan urutan resep yang akan dilayani. Sebanyak 34 orang dengan persentase 34% menyatakan sangat puas dengan sikap petugas farmasi yang sabar dan ramah dalam melayani pasien. Sudah seharusnya sebagai seorang tenaga kesehatan kita tidak memandang pasien

dari status sosial, selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan peduli dengan keadaan pasien. Jika keadaan pasien tidak memungkinkan (tua renta, memakai kursi roda, luka di kaki dan lain-lain) untuk mengambil obat ke tempat penyerahan obat maka petugas farmasi bisa menyerahkan obat langsung ke pasien disertai dengan penjelasan informasi obat, baik cara pakai, cara menyimpan maupun hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan obat lainnya dan makanan yang dilarang dikonsumsi oleh pasien. Dimensi *Empathy* (Empati) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan rata-rata skor 83,40% masuk dalam interval 81-100%.

4.2.2.5 Tangible

Berdasarkan hasil data persepsi responden terhadap dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) didapat hasil bahwa mayoritas responden sebanyak 54 orang dengan persentase 54% menyatakan puas dengan Petugas farmasi yang berpakaian bersih dan rapi. Dan sebanyak 49 orang dengan persentase 49% menyatakan sangat puas dengan penempatan papan nama apotek dan lokasi apotek terletak di tempat strategis. Ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang bersih dan nyaman membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) masuk dalam kategori Sangat Puas dengan rata-rata skor 83,40% masuk dalam interval 81-100%.