

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada tanggal 14 November – 14 Desember 2019. Penelitian ini menganalisis tentang hubungan antara faktor internal kefarmasian yang berupa Sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana, Obat, dan Proses dengan kepuasan pasien klinik spesialis anak yang berupa *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hasil tabulasi data kuesioner yang telah disebarakan yaitu 134 kuesioner, yang terisi 134 kuesioner, dan kosong atau tidak lengkap tidak ada. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, pada tabel 5.7 diperoleh data karakteristik jenis kelamin yaitu mayoritas responden yang merasa puas adalah wanita. Dari hasil pengamatan, responden pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang sabar menunggu dan mau mengisi kuesioner adalah wanita. Laki-laki cenderung lebih cuek atas kepuasan daripada wanita. Sehingga didapatkan hasil responden wanita lebih banyak daripada responden laki-laki. Menurut Zelezny dan Schultz (1999) dalam Ruditya bahwa penentuan sebuah perilaku adalah proses sosial dimana individu ditentukan oleh norma budaya serta nilai harapan pada jenis kelamin tertentu (Ruditya, 2015). Pada tabel 5.8 tentang tingkat kepuasan pasien didapatkan jumlah responden yang merasa puas dan tidak puas baik laki-laki maupun perempuan lebih mengarah pada tidak puas dibanding merasa puas walaupun selisihnya tidak begitu jauh. Hal yang sama juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2010) tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Budhi Asih pada tahun 2010 yaitu tingkat kepuasan responden laki-laki sebanyak 7 (17,%) dan responden perempuan sebanyak 8 (13,6%) (Manurung, 2010). Menurut Hidayati

(2014), reaksi dan persepsi akan dipengaruhi oleh sex, budaya, pendidikan, serta ras.

Pada karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden yang merasa puas adalah lulusan SMA, dari hasil pengamatan, penduduk daerah Tulangan Sidoarjo setelah lulus dari SMA memutuskan untuk menikah muda. Dikarenakan daerah Tulangan Sidoarjo masih tergolong wilayah pedesaan sehingga kebiasaannya pun mengikuti lingkungannya. Hal yang sama juga terjadi pada penelitian Novaryatiin (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr.Murjani Sampit yaitu hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) yang berjumlah 37 responden. Pada tabel 5.8 didapatkan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas terhadap instalasi farmasi yaitu tingkat SMA. Hal ini dapat terjadi karena orang yang berpendidikan tinggi lebih kritis terhadap apa yang diperolehnya daripada orang yang pendidikan lebih rendah, yaitu lebih banyak menerima apa yang diperolehnya. As'at (1995) dalam Hidayati (2014) mengatakan bahwa perasaan puas setiap orang berbeda-beda, namun perasaan puas pada sekelompok orang dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan (Hidayati, 2014). Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Budhi Asih pada tahun 2010 yaitu tingkat kepuasan responden yang berpendidikan rendah sebanyak 8 (12.5%) dan berpendidikan tinggi sebanyak 7 (19.4%) (Manurung, 2010).

Pada karakteristik jenis pembiayaan, mayoritas responden instalasi farmasi menggunakan pembiayaan umum. Namun hanya 28 (34,6%) responden yang merasa puas dan 53 responden tidak puas. Menurut masyarakatnya dengan pembiayaan umum menjadi hal pembeda dibanding menggunakan BPJS atau asuransi lain. Walaupun persepsi ini belum tentu benar. Responden dengan pembiayaan umum cenderung menuntut pelayanan dan sarana prasarana yang lebih maksimal lagi dari instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Dari hasil pengamatan, instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan telah melayani pasien dengan maksimal. Hal ini berarti rumah sakit memiliki komitmen memberikan yang terbaik untuk pelanggan.

Pada karakteristik usia, didapatkan mayoritas responden kisaran umur 21-30 tahun. Menurut Riauwi (2014) kategori umur dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu 17-25 tahun (remaja akhir), 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir). Dalam hal ini responden termasuk kategori remaja akhir hingga dewasa awal. Responden adalah wali dari pasien anak klinik spesialis anak RSA Siti Fatimah Tulangan. Menurut pengamatan peneliti sesuai dengan daerah Tulangan yang tergolong pedesaan yang memungkinkan masyarakatnya menikah muda. Kebanyakan dari pasien anak berumur 1-7 tahun. Pada tabel 5.8 tentang tingkat kepuasan, Responden dengan usia dibawah 30 atau sama dengan 30 tahun memiliki kesamaan nilai angka tidak puas dan puas. Namun responden yang berusia diatas 30 tahun angka tidak puas lebih tinggi daripada puas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Budhi Asih pada tahun 2010 yaitu sebanyak 10 (19.6%) responden berusia dibawah atau sama dengan 34 tahun merasa puas dan sebanyak 5 (10.2%) responden berusia diatas 34 tahun yang merasa puas terhadap pelayanan instalasi farmasi. Hal ini dapat terjadi karena responden menginginkan pelayanan terbaik untuk berbagai kategori usia. Menurut pengamatan, Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan telah berlaku sama dan adil terhadap semua pasien.

Obat yang disediakan oleh instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dibagi menjadi 3 jenis yaitu : obat jadi, obat racik, dan obat jadi serta obat racik. Pada karakteristik jenis obat yang diterima, mayoritas obat yang diterima adalah obat jenis racikan dan jadi. Menurut pengamatan, mayoritas pasien anak cenderung lebih mudah meminum obat dengan di gerus atau dalam bentuk cairan seperti sirup. Menurut Widyaswari (2012), banyaknya resep obat racikan yang diterima oleh pasien anak dapat terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya ketersediaan formula khusus anak, atau harga tidak terjangkau oleh pasien sehingga diberikan dalam bentuk racikan. Responden penerima obat jadi dan racikan yang merasa puas terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah 45 (45,19%) orang.

6.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* didapatkan hasil 77,5% yang berarti kepuasan pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan berada dalam tahap *borderline* atau perbatasan. Perbatasan dalam penelitian ini menuju ke tingkat kepuasan yang baik. Hal ini didasari dengan melihat tabel 5.4 yaitu interpretasi Customer Satisfaction Index menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh pada penelitian ini kisaran antara 77 – 80%. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan responden di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan secara keseluruhan merasa puas terhadap faktor internal kefarmasian. Akan tetapi sebaiknya instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan harus terus meningkatkan pelayanan serta sarana prasarana agar hasil nilai *Customer Satisfaction Index* meningkat hingga 100%. Dengan demikian responden akan merasa sangat puas terhadap faktor pelayanan internal kefarmasian rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

6.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (*Importance Performance Analysis*)

Menurut Siyamto (2017) analisis ini pertama kali dikenalkan oleh James dan Martilla di tahun 1977 pada artikel *Importance Performance Analysis* yang dipublikasikan oleh *journal of Marketing*. Dalam analisis ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan. lalu rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan tersebut dianalisis dengan *Importance Performance Matrix*, yaitu sumbu x mewakili kepuasan pasien klinik spesialis anak (*Performance*) dan sumbu y mewakili faktor pelayanan internal instalasi farmasi (*Importance*). Maka didapatkan hasil empat kuadran sesuai gambar 5.1. Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Kuadran I

Kuadran I adalah kuadran dimana atribut yang dianggap penting oleh responden namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

(X5) Kenyamanan ruang tunggu farmasi

(X7) Kebersihan toilet farmasi

Hal ini dapat menjadi skala prioritas utama instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk diperbaiki dan ditindak lanjuti.

2. Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran dimana atribut yang dianggap penting dan memuaskan responden yang telah dilaksanakan dengan baik oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

(X1) Keramahan petugas farmasi

(X2) Kelengkapan informasi terkait obat

(X3) Perlakuan setara terhadap pasien

(X8) Obat-obatan dalam kondisi baik

(X9) Obat yang diterima sesuai resep

(X10) Waktu pelayanan sesuai SOP

Atribut- atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

3. Kuadran III

Kuadran III adalah kuadran dimana atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan pelaksanaannya biasa-biasa saja oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

(X4) Penampilan petugas farmasi

Hal ini dapat diabaikan atau dapat dilakukan pembenahan oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

4. Kuadran IV

Kuadran IV adalah kuadran dimana atribut dianggap kurang penting oleh responden, namun pelaksanaannya berlebihan oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

(X6) Penampilan farmasi rapi dan bersih

Atribut tersebut berlebihan dilaksanakan oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Namun hal ini baik karena kebersihan dan kerapian adalah salah satu faktor kenyamanan dalam menunggu.

6.4 Analisis Hubungan Faktor Internal Instalasi Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi Pearson pada tabel 5.9 didapatkan nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,000 yaitu dibawah 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pelayanan internal kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien klinik spesialis anak di rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hal ini dapat terjadi karena responden sangat memperhatikan kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan internal kefarmasian. Kepuasan pasien adalah hal yang penting untuk mengetahui keinginan serta harapan pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien keseluruhan adalah gabungan dari lima dimensi, yaitu *Responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability*. pasien akan merasa puas jika gabungan dari kelima dimensi tersebut dapat dilakukan dengan baik sesuai visi dan misi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Setelah di analisis lebih detail tentang faktor pelayanan internal kefarmasian, pada tabel 5.10 didapatkan hasil yang memiliki nilai signifikan paling tinggi yaitu faktor internal kefarmasian berupa sarana prasarana. Sedangkan faktor yang lainnya yaitu sumber daya manusia, obat, serta proses tidak terdapat hubungan. Salah satu faktor kenyamanan dalam menunggu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien klinik spesialis anak yang menebus obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah sarana

prasarana yang disediakan. Sarana prasarana juga dapat dijadikan salah satu hal penting untuk menaikkan nama dan *image* dari sebuah rumah sakit. Sarana prasarana pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana instalasi farmasi dalam rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan yang layak. Masyarakat akan menilai suatu pelayanan kesehatan terutama instalasi farmasi di rumah sakit berawal dari kondisi fisiknya (sarana prasarana). Dengan kondisi ruang tunggu dan toilet yang nyaman bersih serta rapi, masyarakat akan beranggapan bahwa instalasi farmasi rumah sakit akan melaksanakan tugasnya dengan baik juga. dari hasil penelitian pada tabel 5.10, sarana prasarana memiliki nilai paling tinggi. Yang artinya perlu diperhatikan lebih lanjut oleh pihak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa penyebab seperti banyaknya orang yang mengambil obat tidak hanya dari klinik spesialis anak, mengakibatkan ramainya ruang tunggu instalasi farmasi, tidak tersedianya majalah atau Koran pada saat menunggu tebusan obat, serta toilet yang disediakan kurang terjaga kebersihannya. Hal ini menyebabkan berkurangnya kepuasan pada responden yang menunggu obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Menurut Spring (1996) dalam Umar (2013) mengatakan bahwa walaupun pasien sudah terpenuhi harapannya namun mereka belum puas, hal ini dapat terjadi karena masih ada keinginan-keinginan lain yang masih belum terpenuhi. Seperti halnya tingkat kebersihan dan kerapihan sarana prasarana yang mendukung.

6.5 Kekurangan dan Kelebihan Dalam Penelitian

Adapun kekurangan pada penelitian ini adalah jumlah responden yang setiap harinya tidak menentu, terkadang dalam sehari tidak ada responden, sehingga dengan menggunakan *total sampling* sedikit kesusahan. Penelitian ini murni Penelitian kuantitatif, pengambilan data hanya menggunakan data kuesioner dari responden, sehingga hal ini kurang mendukung kuatnya hasil penelitian. Kelebihan dalam penelitian ini adalah tepat waktunya pengembalian kuesioner sesuai dengan waktu yang diberikan oleh peneliti, terjaganya kerahasiaan jawaban responden sesuai dengan pendapatnya, serta dapat disebar pada responden dengan

jumlah yang besar. Kedepannya Penelitian ini diharapkan menggunakan penelitian kuantitatif semi kualitatif. Yaitu dilakukan dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara terhadap responden.

Karena hal ini akan lebih efektif dan keakuratannya lebih besar dalam pengambilan data kepuasan pasien.

