**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Hasil Penelitian**

**4.1.1. Profil Lahan Rumah Sakit**

Rumah Sakit Umum Bhayangkara Tk II Medan diresmikan pada tanggal 14 Nopember 1966, yang dibangun oleh Brimob Resimen V di Jl. Putri hijau Medan. Pada tahun 1972 pindah ke Jl. KH. Wahid hasyim no. 1 Medan. Tahun 1981 menjadi Rumkit Bhayangkara Tk III Polri dan pada 30 Oktober 2001 ditetapkan sebagai Rumkit Bhayangkara Tk.II Polri. 29 Mei 2002 terakreditasi 5 pelayanan dasar. 11 Mei 2011 mendapat izin sebagai RSU Bhayangkara dari Depkes RI. Tahun 2012 menjadi satker mandiri. 02 Maret 2015 penetapan Rumah sakit type B dari Kemenkes. 30 Agustus 2016 Penetapan Rumkit Bhayangkara Tk.II Medan menjadi Rumkit yang menerapkan PK-BLU. 10 Januari 2018 Rumah sakit Bhayangkara Tk.II Medan terakreditasi dengan peringkat Madya.

**4.1.2. Karakteristik Responden**

 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 100 responden di instalasi RS. Bhayangkara TK II Medan maka diperoleh data sesuai pada Tabel 4.1. di bawah ini:

Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden (n=100)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Karakteristik Responden | Jumlah Responden | Persentase (%) |
| 1 | Usia  |  |  |
|  | Remaja (13-17 tahun) | 15 |  15.0 |
|  | Dewasa (18 – 55 tahun) | 38 |  38.0 |
|  | Orang tua > 55 tahun | 47 |  47.0 |
|  | Jumlah |  100 | 100.0 |
| 2 | Jenis Kelamin |  |  |
|  | Laki-laki | 44 |  44.0 |
|  | Perempuan | 56 |  56.0 |
|  | Jumlah |  100 | 100.0 |
| 3 | Pendidikan terakhir |  |  |
|  | Tidak tamat SD – SMP |  41 |  41.0 |
|  | SMA |  39 |  39.0 |
|  | Perguruan tinggi/Akademik |  20 |  20.0 |
|  | Jumlah | 100 | 100.0 |
|  |  |  |  |
| No4 | Karakteristik RespondenPeriode Kunjungan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|  | Baru pertama kali | 20 | 20.0 |
|  | 2- 5 kali | 50 | 50.0 |
|  | >5 kali | 30 | 30.0 |
|  | Jumlah |  100 | 100.0 |
| 5 | Resep Obat yang ditebus |  |  |
|  | Diri sendiri | 43 |  54.4 |
|  | Anak/keluarga | 54 |  43.3 |
|  | Orang lain |  3 |  3.0 |
|  | Jumlah |  100 | 100.0 |

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa bahwa mayoritas responden yang paling banyak berada pada usia orang tua (>55 tahun) yakni 47 orang (47,0%). Mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan yakni 56 orang (56,0%), mayoritas pendidikan responden adalah responden dengan pendidikan tidak tamat SD-SMP yakni 41 orang (41,0%). Mayoritas periode kunjungan responden adalah 2-5 kali berkungjung yakni 50 orang (50,0%) dan mayoritas responden menebur resep obat untuk anak/keluarga yakni 54 orang (54,0%).

* + 1. **Kepuasan Pasien**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotik RS. Bhayangkara TK II Medan dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan membagikan kuesioner yang berisi tentang dimensi-dimensi kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek kepada 100 orang responden. Hasil dari interpretasi pengukuran masing-masing dimensi kepuasan pasien dapat dilihat pada table di bawah ini:

1. Tingkat kepuasan responden terhadap Dimensi A (Dimensi kehandalan kefarmasian (reliability))

Tabel 4.2 Interprestasi kepuasan responden terhadap kehandalan petugas farmasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor Maksimal | Skor diperoleh | Persentase (%) | Interpretasi |
| 1 | Petugas memberi informasi tentang obat (nama, dosis, aturan pakai, dan efek samping obat ) | 500 | 366 |  73.3 | Puas |
| No2 | Variabel PertanyaanPetugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat. | SkorMaksimal500 | Skordiperoleh401 | Persentase (%)80.2 | InterpretasiPuas |
| 3 | Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa. | 500 | 396 |  79.2 | Puas |
| 4 | Pelayanan informasi obat yang bisa dimengerti pasien. | 500 | 348 | 69.6 | cukup puas |
|  5 | Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat. |  500 |  374 | 74.8 |  puas |
|  | Rata-rata | 2500 | 1885 | 75.4 | Puas |

B. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi B (Dimensi ketanggapan (R*esponsiveness)* dan jaminan (*Assurance*))

Tabel 4.3 Interprestasi kepuasan responden berdasarkan ketanggapan dan jaminan pelayanan dari petugas farmasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan |  Skor Maksimal | Skor diperoleh | Persentase (%) | Interpretasi |
| 1 | Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. | 500 | 382 | 76.4 | Puas |
| 2 | Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu faham. | 500 | 410 | 82.0 | Sangat Puas |
| 3 | Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan. | 500 | 410 | 82.0 | Sangat Puas |
| 4 | Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. | 500 | 305 |  61.0  | cukup puas |
|  5  | Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat. |  500 |  348 |  69.9 |  cukup puas |
|  | Rata-rata | 2500 | 1855 | 74.2 | Puas |

1. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi C (Dimensi empati)

Tabel 4.4 Interprestasi kepuasan responden berdasarkan tingkat empati petugas farmasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor Maksimal | Skor diperoleh | Persentase (%) | Interpretasi |
| 1 | Petugas di apotek memakai pakaian yang rapi. | 500 | 402 | 80.4 | Puas |
| 2 | Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas. | 500 | 414 | 82.8 | Sangatpuas |
| 3 | Petugas bersikap sopan serta ramah dalam memberikan informasi obat. | 500 | 419 | 83.8 | Sangatpuas |
| 4 | Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta. | 500 | 395 | 79.0 | Puas |
|  5 | Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. | 500 | 305 | 61.0 | CukupPuas |
|  | Rata-rata | 2500 |  1935 | 77.4 | Cukup Puas |

1. Tingkat kepuasan responden terhadap dimensi D (Dimensi berwujud (*tangible*))

Tabel 4.5 Interprestasi kepuasan responden terhadap fasilitas kefarmasian

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel Pertanyaan | Skor Maksimal | Skor diperoleh | Persentase (%) | Interpretasi |
| 1 | Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat. | 500 | 398 | 79.6 | Puas |
| 2 | Ruangan informasi obat nyaman. | 500 | 385 | 77.0 | Puas |
| 3 | Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti. | 500 | 379 | 75.8 | Puas |
| 4 | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur. | 500 | 380 | 76.0 | Puas |
|  5 | Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang memadai |  500  | 400 | 80.0 | Puas |
|  | Rata-rata |  2500 |  1942 | 77.6 | Puas |

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden secara keseluruhan berdasarkan keempat dimensi kepuasan pelayanan apotek di RS Bhayangkara Tk. II Medan adalah berada pada interpretasi “Puas”. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table 4.6. di bawah ini.

Tabel 4.6 Interprestasi skor kepuasan responden secara keseluruhan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Dimensi Kepuasan | Persentase(%) | Interpretasi |
| 1 | Dimensi A |  75.4 | Puas |
| 2 | Dimensi B |  74.2 | Puas |
| 3 | Dimensi C | 77.4 | Puas |
| 4 | Dimensi D | 77.6 | Puas |
|  |  |  |  |
|  | Rata-rata |  76.15 | Puas |

**4.2. Pembahasan**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotik RS. Bhayangkara TK II Medan dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pengelompokan kuesioner terhadap 100 orang sampel sesuai karakteristik pada kuesioner (Tabel 4.1) yaitu:

a. Karakteristik berdasarkan usia diperoleh usia remaja 15 orang ( 15,0% ), usia dewasa 38 orang ( 38% ) dan orang tua 47 orang ( 47,0%).

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin diperoleh laki laki 44 Orang ( 44,0% ) dan perempuan 56 orang ( 56,0% )

c. Karakteristik berdasarkan pendidikan diperoleh tidak tamat SD-SMP 41 orang (41,0%), SMA 39 orang (39,0%) dan perguruan tinggi/akademi 20 orang (20,0%).

d. Karakteristik berdasarkan periode kunjungan ke apotek diperoleh konsumen yang baru pertama kali 20 orang (20,0%) dan 2-5 kali 50 orang (50,0%) dan yang lebih dari 5 kali adalah 30 orang (30,0%).

 Langkah berikutnya adalah dengan melakukan interpretasi kepuasan responden yang dibagi menjadi empat dimensi dimana setiap dimensi memiliki lima variabel pertanyaan.

 Dimensi A (Tabel 4.2) menggambarkan kehandalan apotek RS Bhayangkara Tk II Medan sebesar (75.4%), Interprestasi pada dimensi ini variabel pertanyaan dengan persentase tertinggi yaitu petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dengan nilai persentase (80.2%) dengan interpretasi puas. Sedangkan persentase paling rendah pada dimensi A terdapat pada variabel pertanyaan tentang pelayanan informasi obat yang bisa dimengerti pasien hal ini dikarenakan kendala bahasa yang digunakan.

 Dimensi B (Table 4.3) ketanggapan dan jaminan pelayanan yang diberikan petugas apotek memperoleh persentase (74,2%) dengan interpretasi puas, dimana terdapat dua variabel dengan nilai tertinggi yang sama yaitu tentang petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham dan informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggungjawabkan dengan nilai sebesar (82.0%). Sedangkan persentase paling rendah pada dimensi B terdapat pada variabel pertanyaan tentang setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat dengan nilai persentase (61.0%) hal ini disebabkan keterbatas sumber daya tenaga kefarmasian di apotek RS. Bhayangkara Medan.

Dimensi C (Tabel 4.4) menggambarkan tingkat empati dari petugas kefarmasian di apotek selama memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan memberikan kontribusi kepuasan pelayanan pasien yang paling besar (83,8%). Sedangkan persentase paling rendah pada dimensi C terdapat pada variabel pertanyaan tentang petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dengan nilai persentase (61.0%) hal ini disebabkan adanya pasien-pasien tertentu yang diharuskan untuk didahulukan (atensi).

 Dimensi D (tabel 4.5) menggambarkan pelayanan Apotek RS dalam hal fasilitas berwujud (tangible). Tersedianya ruang tunggu yang nyaman dalam apotek memberikan kontribusi besarnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dengan nilai persentase (80.0%).

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil penelitian tehadap pelayanan kefarmasian di apotek RS. Bayangkara TK II Medan dari empat yang dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu dimensi A (Kehandalan petugas apotek) memperoleh persentase 75.4%, dimensi B (Ketanggapan petugas apotek) memperoleh persentase 74,2%, dimensi C (Empati petugas apotek) memperoleh persentase 77,4% ,dimensi D (fasilitas kefarmasian) memperoleh persentase 77,6%. dengan persentase rata rata kepuasan 76.15% dari empat dimensi diatas yaitu responden merasa puas. Dari keempat dimensi tersebut diperoleh dimensi dengan persentase terendah yaitu dimensi B ketanggapan petugas apotek oleh karenanya pada dimensi ini maka dimensi ini perlu lebih ditingkatkan lagi. Dimensi tertinggi yaitu dimensi D yakni fasilitas kefarmasian.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap peyanan kefarmasian di apotek RS Bhayangkara TK II Medan adalah puas untuk dimensi A (Kehandalan petugas apotek) dengan persentase 75.4% , dimensi B (ketanggapan petugas apotek) puas dengan persentase 74.2%, dimensi C (empati petugas apotek) puas dengan persentase 77.4% dan dimensi D (fasilitas kefarmasian ) puas dengan persentase 77.6%. Maka diperoleh hasil keseluruhan dengan menggabungkan setiap dimensi didapat nilai persentase sebesar 76.15% dengan interpretasi puas.

* 1. **Saran**
1. Diharapkan agar petugas apotek meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan informasi obat dengan akurat.
2. Diharapkan agar petugas apotek meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi keluhan pasien.
3. Diharapkan agar dibuat tempat konseling agar dalam pelayanan informasi obat dapat berjalan dengan baik
4. Diharapkan menambahkan petugas apotek pada jadwal atau jam sibuk
5. Diharapkan agar keadaan suasana dalam ruang tunggu pasien dibuat lebih nyaman.
6. Diharapkan terdapat ruangan yang terpisah antara rawat jalan dan rawat inap dalam menjalankan kegiatan kefarmasian.
7. Diharapkan tersedianya stok obat di ruangan IGD.
8. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian secara lebih luas seperti di IFRS.