

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* pada setiap butir pertanyaan yang memiliki nilai korelasi r hitung positif dan lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,3061 dengan nilai signifikansi sebesar 10% dinyatakan valid, sedangkan butir pertanyaan yang nilai r hitung negatif dan lebih kecil dari nilai r tabel yaitu 0,3061 dinyatakan tidak valid. Jika salah satu item pertanyaan, nilai *pearson correlation* yang didapat tidak mencapai nilai r tabel 0,3061 atau nilai *pearson correlation* negatif maka item pertanyaan tersebut dianggap tidak valid. Ada 2 item pertanyaan yang tidak valid di anggap penting yaitu cara penyimpanan obat dan petugas farmasi tidak menyebabkan pasien menunggu lama.

Uji validitas kuesioner dilakukan kepada 30 responden (pasien) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan jumlah 40 item pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan dari setiap dimensi yaitu dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*Assurance*), dimensi empati (*Empathy*) dan dimensi berwujud (*Tangible*) terdapat 8 item pertanyaan. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

| No item | Pertanyaan | r hitung (kinerja) | r hitung (harapan) | r tabel | ket |
|--|--|--------------------|--------------------|---------|-------------|
| DIMENSI KEANDALAN (RELIABILITY) | | | | | |
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat | 0,598 | 0,666 | 0,3061 | Valid |
| 2 | Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan | 0,689 | 0,359 | 0,3061 | Valid |
| 3 | Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat yang harus diminum | 0,620 | 0,440 | 0,3061 | Valid |
| 4 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat | 0,283 | 0,614 | 0,3061 | Tidak valid |
| 5 | Petugas farmasi menjelaskan efek samping obat | 0,435 | 0,591 | 0,3061 | Valid |
| 6 | Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur | 0,246 | 0,428 | 0,3061 | Tidak valid |
| 7 | Pelayanan apotek sesuai dengan biaya yang dibayar | 0,389 | 0,433 | 0,3061 | Valid |
| 8 | Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami | 0,649 | 0,628 | 0,3061 | valid |
| DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) | | | | | |
| 9 | Obat yang diberikan tepat waktu | 0,739 | 0,699 | 0,3061 | Valid |
| 10 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti | 0,483 | 0,528 | 0,3061 | Valid |
| 11 | Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien | 0,705 | 0,478 | 0,3061 | Valid |
| 12 | Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek | 0,567 | 0,566 | 0,3061 | Valid |
| 13 | Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan tentang pengobatan pasien | 0,656 | 0,613 | 0,3061 | Valid |
| 14 | Kuanter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan | 0,378 | 0,601 | 0,3061 | Valid |
| 15 | Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal | 0,728 | 0,512 | 0,3061 | Valid |
| 16 | Tahap kedisiplinan petugas farmasi memuaskan | 0,694 | 0,714 | 0,3061 | Valid |
| DIMENSI KEPASTIAN (ASSURANCE) | | | | | |
| 17 | Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka | 0,680 | 0,570 | 0,3061 | Valid |
| 18 | Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya | 0,569 | 0,594 | 0,3061 | Valid |
| 19 | Petugas farmasi dapat dipercaya | 0,569 | 0,621 | 0,3061 | Valid |
| 20 | Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya | 0,569 | 0,696 | 0,3061 | Valid |
| 21 | Layanan yang diberikan cepat dan tepat | 0,349 | 0,622 | 0,3061 | Valid |
| 22 | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat | 0,636 | 0,578 | 0,3061 | Valid |
| 23 | Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi | 0,661 | 0,459 | 0,3061 | Valid |
| 24 | Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan | 0,697 | 0,612 | 0,3061 | Valid |
| DIMENSI EMPATI (EMPATHY) | | | | | |
| 25 | Petugas farmasi memahami keperluan pasien | 0,660 | 0,638 | 0,3061 | Valid |
| 26 | Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan | 0,367 | 0,721 | 0,3061 | Valid |
| 27 | Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 0,412 | 0,610 | 0,3061 | Valid |
| 28 | petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati | 0,621 | 0,443 | 0,3061 | Valid |
| 29 | Komunikasi antar pasien dan petugas farmasi baik | 0,811 | 0,657 | 0,3061 | Valid |
| 30 | Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama | 0,116 | 0,416 | 0,3061 | Tidak valid |
| 31 | Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan | 0,679 | 0,615 | 0,3061 | Valid |
| DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE) | | | | | |
| 32 | Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian kepada pasien | 0,063 | 0,488 | 0,3061 | Tidak valid |
| 33 | Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik | 0,764 | 0,337 | 0,3061 | Valid |
| 34 | Tempat duduk di farmasi mencukupi | 0,518 | 0,641 | 0,3061 | Valid |
| 35 | Letak apotek mudah dicapai | 0,607 | 0,421 | 0,3061 | Valid |
| 36 | Fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman | 0,485 | 0,550 | 0,3061 | Valid |
| 37 | Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet | 0,522 | 0,604 | 0,3061 | Valid |
| 38 | Arahan pada label obat mudah dipahami | 0,482 | 0,324 | 0,3061 | Valid |
| 39 | Petugas farmasi cekatan dan srsi selama menjalankan pelayanan | 0,417 | 0,593 | 0,3061 | Valid |
| 40 | Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek | 0,645 | 0,524 | 0,3061 | Valid |

Berdasarkan tabel 1 setelah dilakukan uji statistik mengenai validitas item pertanyaan kepada 30 pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Kabupaten Tasikmalaya terdapat 2 pertanyaan dari dimensi keandalan yang tidak valid dengan pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dan petugas administrasi tampak lebih teratur, kemudian ada 2 dari dimensi empati yang dinyatakan tidak valid yaitu petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama dan Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian kepada pasien. Oleh karena itu dinyatakan ada 36 butir pertanyaan yang valid sedangkan 4 butir pertanyaan tidak valid. Butir-butir pertanyaan yang valid dilihat jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel, sebaliknya butir pertanyaan dikatakan tidak valid jika r hitung negatif dan r hitung $< r$ tabel (Ghazali, 2007). Butir item tidak valid dapat terjadi karena tidak adanya perbedaan jawaban dari responden dan nilai r hitung $< r$ tabel yaitu $< 0,3061$ oleh karena itu item yang tidak valid tidak digunakan sebagai data penelitian atau item yang tidak valid dibuang.

B. HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

Uji reliabilitas merupakan kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Burhan, 2005). Berdasarkan tabel 2 pada penelitian ini uji reliabilitas kuesioner yang disebar kepada 30 responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dengan banyaknya item pertanyaan sebanyak 36 pertanyaan

dengan total nilai *Cronbach Alpha* kinerja sebesar 0,935 dan total nilai *Cronbach Alpha* harapan sebesar 0,938 dikatakan reliabel, karena suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0,60 (Ghazali, 2007).

Tabel 2. Reliabilitas Kuesioner

| Dimensi Kualitas pelayanan | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | | Batasan | Keterangan |
|----------------------------|-----------------------------|---------|---------|------------|
| | Kinerja | Harapan | | |
| Dimensi Keandalan | 0,801 | 0,777 | >0,60 | Reliabel |
| Dimensi Daya Tanggap | 0,797 | 0,850 | | Reliabel |
| Dimensi Kepastian | 0,784 | 0,798 | | Reliabel |
| Dimensi Empati | 0,834 | 0,817 | | Reliabel |
| Dimensi Berwujud | 0,801 | 0,822 | | Reliabel |
| Total | 0,935 | 0,938 | | Reliabel |

Berdasarkan hasil analisis uji validitas dan uji reliabilitas terdapat 36 item pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

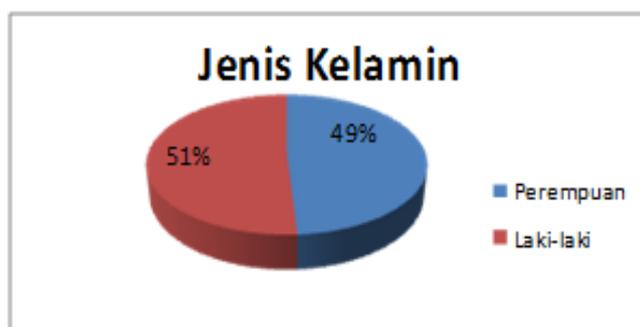
C. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi pada bulan Juli - Agustus 2015 untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan

yang diberikan. Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti sebanyak 100 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4, persentase yang lebih tinggi yaitu pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 51%.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

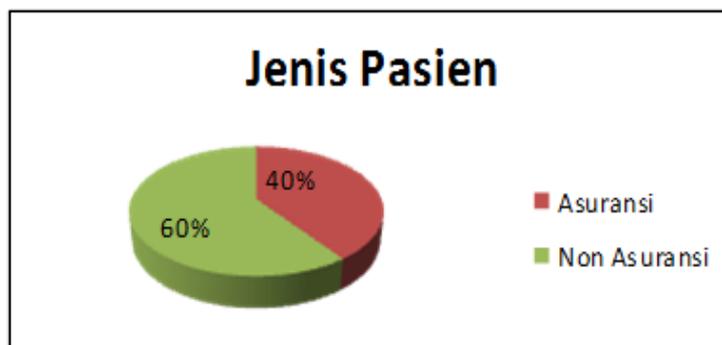
Menurut Hungu (2007) jenis kelamin adalah perbedaan antara laki-laki dengan perempuan secara biologis sejak lahir. Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya diperoleh data dari 100 responden presentase laki-laki sebesar 51% dan perempuan sebesar 49%, tidak terlalu signifikan perbedaan presentase jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang datang ke rumah sakit dapat disimpulkan bahwa penyakit yang menyerang seseorang tergantung pada pola hidup sehat masing-masing individu. Pasien dengan jenis kelamin laki-laki cenderung tidak peduli terhadap pelayanan yang diberikan

sehingga laki-laki cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Gunarsa (2008), jenis kelamin mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sehingga perempuan lebih sering mengkritik, sementara laki-laki cenderung tidak peduli terhadap hal tersebut sehingga laki-laki lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Jenis Pasien

Berdasarkan gambar 5 presentase tertinggi dari karakteristik responden berdasarkan jenis pasien yaitu pasien non asuransi dengan nilai presentase sebesar 60% karena pasien beranggapan bahwa jenis pengobatan non-asuransi pelayanan yang diberikan petugas lebih cepat dibandingkan dengan jenis pengobatan yang asuransi, namun pada dasarnya petugas farmasi rawat jalan RSUD SMC Tasikmalaya tidak membedakan pemberian pelayanan berdasarkan jenis pengobatan pasien, petugas berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin demi tercapainya efek terapi yang diharapkan guna meningkatkan mutu kehidupan pasien serta petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan oleh pasien guna tercapainya kepuasan pasien. Menurut Puri (2013), pasien dengan jenis pengobatan non asuransi merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas

farmasi karena pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih cepat dibandingkan dengan jenis pengobatan asuransi.

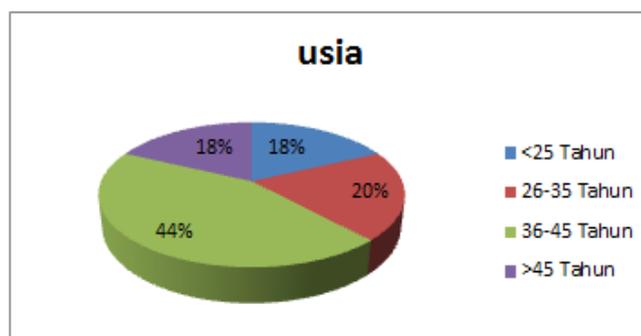


Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Menurut Kawilarang (2012), asuransi merupakan perusahaan yang memberikan dana kesehatan agar peserta asuransi tidak mengeluarkan biaya pengobatan, sedangkan menurut Muninjaya (2004), non asuransi merupakan pasien yang bukan peserta asuransi dan segala biaya pengobatan ditanggung sendiri.

3. Usia

Berdasarkan gambar 6 presentase tertinggi dari usia pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yaitu 36 - 45 tahun dengan nilai presentase 44%.

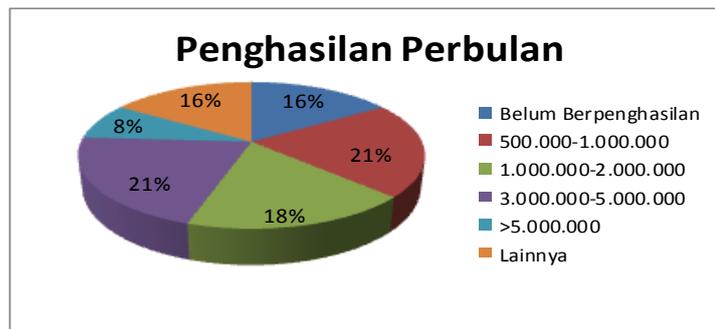


Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian dari 100 kuesioner yang disebar kepada pasien rawat jalan memiliki presentase usia tertinggi adalah 36 sampai 45 tahun dengan nilai presentase 44%. Menurut Resmisari (2008), pasien yang berumur lebih banyak merasa puas dibanding dengan pasien yang masih berumur produktif. Menurut Lumenta (1989) bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelompok usia produktif 36 - 45 tahun yang cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diberikan paling banyak datang ke rumah sakit, dengan presentase paling tinggi sebesar 44%, mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi rawat jalan RSUD SMC Tasikmalaya.

4. Penghasilan Perbulan

Berdasarkan gambar 7 peneliti melakukan pengamatan tentang karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, nilai presentase tertinggi adalah pasien dengan penghasilan perbulan 3.000.000 - 5.000.000 yaitu sebesar 21%.



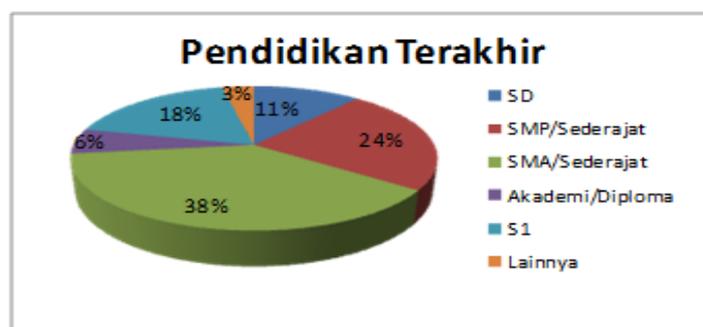
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Tingkat pendapatan tiap bulan dapat menggambarkan perekonomian keluarga. Perekonomian ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan dan mempengaruhi kepuasan seseorang. Menurut Fina dkk (2015), tingkat pendapatan pasien akan berpengaruh pada daya beli pasien, semakin tinggi pendapatan pasien semakin tinggi juga daya belinya. Penghasilan perbulan pasien di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya tertinggi adalah 3.000.000 - 5.000.000 sebesar 21%, rata-rata pendapatan pasien yang tinggi mengakibatkan kemampuan pasien untuk membeli obat juga tinggi, dengan pendapatan yang tinggi serta kebutuhan sehari-hari tinggi namun pasien RSUD SMC Tasikmalaya tetap memprioritaskan kesehatan mereka yang paling utama karena pekerjaan dan penghasilan tergantung pada kesehatan.

Menurut pendapat Tjiptoherijanto (1994) bahwa orang dengan pendapatan yang tinggi akan menghabiskan uangnya untuk membeli atau menggunakan jasa demi mencapai tingkat kepuasannya.

5. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 8 peneliti melakukan riset terhadap pendidikan terakhir pasien di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, nilai presentase tertinggi adalah pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat yaitu 38%.



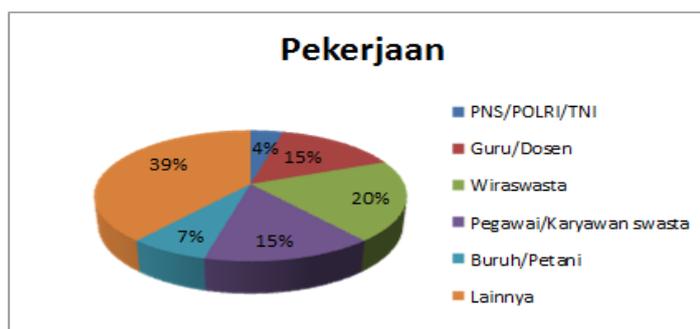
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien

Menurut Rengga (2014) faktor tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap sikap dan minatnya terhadap suatu alternatif atau pilihan yang akan mereka gunakan, sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan dapat memberikan pilihan yang tepat atau objektif. Menurut Akbar dkk (2013), tingkat pendidikan sangat berperan penting dalam pemilihan jasa kesehatan, dimana dari pendidikan terdapat proses belajar yang menghasilkan pengetahuan, kepercayaan dan sikap tertentu. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi apakah orang tersebut akan menggunakan jasa atau tidak, sebagaimana dengan pertimbangan pengetahuan, sikap petugas dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Presentase pendidikan terakhir pasien RSUD SMC Tasikmalaya tertinggi adalah SMA/Sederajat sebesar 38%, dengan pengetahuan yang dimiliki pasien, pasien memberikan kepercayaannya kepada pihak RSUD SMC Tasikmalaya khususnya petugas farmasi rawat jalan dalam pengobatan yang mereka terima sehingga dapat menyembuhkan penyakit atau keluhan yang mereka diderita.

6. Pekerjaan

Berdasarkan gambar 9 peneliti melakukan riset terhadap pekerjaan pasien di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya nilai presentase tertinggi terdapat pada pasien yang pekerjaannya tidak diketahui atau bisa dibilang serabutan yaitu 39%. pekerjaan biasanya berhubungan dengan pendapatan seseorang yang akan mempengaruhi daya beli seseorang (Schiffman, 2004).



Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien

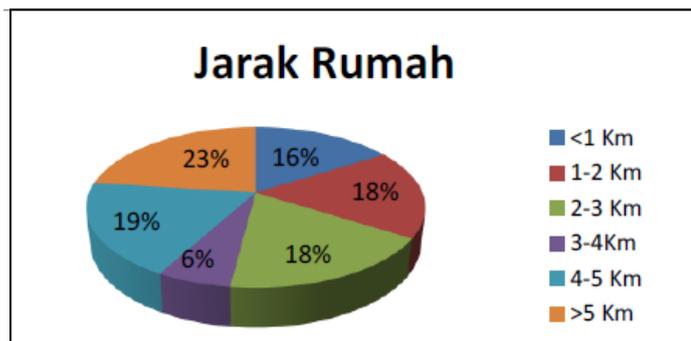
Menurut Eka (2003), suatu pekerjaan akan berhubungan dengan biaya yang akan dikeluarkan oleh pasien. Sehingga pasien dengan pekerjaan yang menghasilkan pendapatan lebih pasien

cenderung memilih pelayanan sesuai harapannya demi kepuasan yang mereka inginkan, sedangkan pasien dengan pendapatan yang lebih rendah akan cenderung memilih pelayanan yang dapat dijangkau dengan pendapatannya tersebut.

Pasien rawat jalan di RSUD SMC Tasikmalaya memiliki pekerjaan tertinggi yaitu pekerjaan pasien tidak diketahui (lainnya) sebesar 39% dengan pendapatan perbulan pasien tertinggi yaitu 3.000.000 – 5.000.000 sebesar 21% dapat dilihat bahwa dengan memiliki pendapatan yang tinggi pasien dapat menggunakan fasilitas pelayanan dengan jenis pengobatan non-asuransi sebesar 60% hal ini pasien beranggapan bahwa jenis non-asuransi pelayanan yang diberikan lebih memuaskan dibandingkan dengan jenis pengobatan asuransi karena jenis pengobatan non-asuransi cepat dan tanggap.

7. Jarak Tempuh

Berdasarkan gambar 10 jarak yang ditempuh dari rumah pasien menuju rumah sakit yang mempunyai presentase tertinggi yaitu jarak rumah >5 Km dengan nilai presentase 23%, hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit adalah sebagai tempat pilihan pasien untuk berobat.



Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah Pasien

Menurut Kotler (2009), salah satu pertimbangan yang digunakan oleh pelanggan (pasien) dalam menggunakan produk atau jasa adalah jarak rumah, dengan melihat presentase jarak rumah pasien dengan rumah sakit yang paling tinggi adalah jarak yang paling jauh yaitu >5km sebesar 23% maka dapat dikatakan bahwa rumah sakit RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya adalah tempat sarana kesehatan yang menjadi pilihan untuk pasien mendapatkan pelayanan pengobatan.

Berdasarkan dari karakteristik responden dapat dilihat, presentase jenis kelamin laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan sebesar 51%, hal ini dapat dilihat bahwa laki-laki cenderung tidak peduli terhadap pelayanan, maka kebanyakan dari laki-laki merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Presentase jenis pengobatan tertinggi adalah pasien non-asuransi sebesar 60% hal ini disebabkan karena pasien dengan memiliki penghasilan perbulan yang tinggi yaitu 3.000.000 – 5.000.000 sebesar 21% mengakibatkan kemampuan pasien untuk menggunakan jenis pengobatan non-asuransi lebih tinggi karena pasien beranggapan bahwa

dengan membayar sendiri maka pelayanan yang diberikan lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan dengan jenis pengobatan asuransi.

Presentase usia lebih tinggi adalah pasien dengan usia produktif yaitu 41-50 tahun sebesar 28%, dengan usia yang produktif biasanya cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diberikan, namun ke RSUD SMC tasikmalaya semua pasien terutama pada pasien yang berusia produktif merasa puas terdapat pelayanan yang diberikan.

Presentase pendidikan terakhir pasien tertinggi adalah SMA/Sederajat sebesar 38% dalam pendidikan terdapat pengetahuan, kepercayaan dan sikap pasien dalam mempertimbangkan jasa pelayanan dari fasilitas kesehatan yang akan digunakan,

Presentase pekerjaan pasien tertinggi adalah pasien yang pekerjaannya tidak diketahui (lainnya) sebesar 39% dengan melihat pekerjaan biasanya berhubungan dengan pendapatan perbulan pasien, semakin tinggi pendapatan seseorang (pasien) maka semakin besar potensi dari pasien menggunakan pelayanan kesehatan dengan jenis pengobatan non-asuransi.

Presentase jarak rumah paling tinggi adalah pasien yang rumahnya terletak lebih jauh dari rumah sakit yaitu sebesar 23%, dengan melihat presentase tertinggi adalah jarak rumah yang paling jauh dapat dikatakan bahwa RSUD SMC Tasikmalaya ini adalah tempat sarana kesehatan yang menjadi pilihan untuk pasien mendapatkan pelayanan pengobatan dengan melihat bahwa petugas bersungguh-sungguh memberikan pelayanan

secara maksimal kepada pasien guna meningkatkan mutu kehidupan pasien.

D. PENILAIAN KUESIONER

Analisis penilaian kuesioner dengan metode penyebaran dari setiap dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Tangible* (berwujud) diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan.

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merupakan kemampuan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan dengan tepat.

Tabel 3. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

| No | Elemen Dimensi Keandalan | Rata - Rata Kinerja | Rata - rata Harapan |
|----|---|---------------------|---------------------|
| 1 | Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat | 3,01 | 3,14 |
| 2 | Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan | 2,99 | 3,11 |
| 3 | Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum | 3,02 | 3,17 |
| 4 | Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat | 2,64 | 3,16 |
| 5 | Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar | 2,99 | 3 |
| 6 | Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami | 3 | 3,2 |

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja dalam dimensi *reliability* lebih rendah dibanding dengan rata-rata tingkat harapan. Nilai kinerja yang paling rendah dari 6 pertanyaan

yaitu 2,64 pada pertanyaan no 4 yang akan mengakibatkan jika tidak dijelaskannya efek samping obat kepada pasien, pasien tidak dapat mewaspadai diri mereka jika terjadi efek samping obat yang tidak diinginkan. Hal ini dikarenakan dengan banyaknya jumlah pasien yang datang kerumah sakit dapat mengakibatkan petugas farmasi tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap merupakan penilaian kemampuan petugas farmasi dalam menanggapi keluhan pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

Tabel 4. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No | Elemen Dimensi Daya tanggap | Rata - Rata Kinerja | Rata - rata Harapan |
|----|---|---------------------|---------------------|
| 1 | Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi | 3,03 | 3,33 |
| 2 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti | 3,01 | 3,18 |
| 3 | Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien | 3,03 | 3,33 |
| 4 | Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek | 2,99 | 3,26 |
| 5 | Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien | 2,99 | 3,24 |
| 6 | Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan | 2,6 | 3,02 |
| 7 | Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal | 2,99 | 3,23 |
| 8 | Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan | 3,03 | 3,31 |

Berdasarkan tabel 4 dimensi *responsiveness* rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibanding nilai rata-rata tingkat harapan pasien. Dimensi

responsiveness terdapat nilai yang paling rendah pada butir pertanyaan no 6 dikarenakan tidak disediakannya kuanter oleh pihak instalasi farmasi rumah sakit (IFRS).

3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi kepastian dimana petugas farmasi memberikan kepercayaan kepada pasien, sehingga pasien yakin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menyembuhkan mereka karena kualitas pelayanan yang ada di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama dijamin mutunya.

Tabel 5. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Kepastian (*Assurance*)

| No | Elemen Dimensi Kepastian | Rata - Rata Kinerja | Rata - rata Harapan |
|----|--|---------------------|---------------------|
| 1 | Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka | 3 | 3,17 |
| 2 | Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya | 3,01 | 3,14 |
| 3 | Petugas farmasi dapat dipercaya | 3,04 | 3,2 |
| 4 | Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya | 3,01 | 3,22 |
| 5 | Layanan yang diberikan cepat dan tepat | 3,04 | 3,36 |
| 6 | Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat | 3,06 | 3,41 |
| 7 | Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi | 3,02 | 3,18 |
| 8 | Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan | 3 | 3,38 |

Berdasarkan tabel 5 dimensi *assurance* rata-rata tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata tingkat harapan pasien.

Nilai yang rendah dari 8 pertanyaan, adalah pertanyaan no 1 dan 8

dengan nilai rata-rata pertanyaan terendah adalah 3, pasien percaya bahwa dengan ilmu dan wawasan yang dimiliki oleh petugas farmasi sebagai seorang yang ahli dibidang obat-obatan. obat yang diberikan oleh petugas adalah sebagai salah satu perantara yang dapat menyembuhkan penyakitnya.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati dimana petugas farmasi dapat memahami keperluan pasien, memantau keluhan, memberikan perhatian, memberi pelayanan dengan sepenuh hati serta membina komunikasi yang baik antar pasien dengan petugas farmasi sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak instalasi farmasi RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

Tabel 6. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Empati (*Empathy*)

| No | Elemen Dimensi Empati | Rata - Rata Kinerja | Rata - rata Harapan |
|----|---|---------------------|---------------------|
| 1 | Petugas farmasi memahami keperluan pasien | 3,08 | 3,24 |
| 2 | Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan | 3 | 3,25 |
| 3 | Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 3,06 | 3,45 |
| 4 | Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati | 3,04 | 3,35 |
| 5 | Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik | 3,06 | 3,26 |
| 6 | Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan | 2,97 | 3,27 |

Berdasarkan tabel 6 dimensi empati nilai rata-rata kinerja lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan pasien. Nilai yang

paling rendah yaitu 2,97 pada pertanyaan no 6. Hal ini dikarenakan terkait petugas yang terbatas dan banyaknya pasien menyebabkan petugas tidak dapat mengambil peran tentang masalah pasien.

5. Dimensi berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud merupakan wujud nyata dari fasilitas fisik yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama pasien mendapatkan pengobatan di rumah sakit tersebut serta menilai kesiapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan untuk pasien adapun wujud nyata dapat berupa petugas farmasi berpenampilan rapi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien bahwa petugas berkompeten semasa pelayanan serta fasilitas lainnya yang dapat mendukung kepuasan pasien RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya

Tabel 7. Penilaian Kuesioner Tiap Item Pertanyaan Dimensi Berwujud (*Tangible*)

| No | Elemen Dimensi Berwujud | Rata - Rata Kinerja | Rata - rata Harapan |
|----|---|---------------------|---------------------|
| 1 | Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik | 3,01 | 3,18 |
| 2 | Tempat duduk di farmasi mencukupi | 2,42 | 3,17 |
| 3 | Letak apotek mudah dicapai | 3,33 | 3,42 |
| 4 | Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman | 1,79 | 3,07 |
| 5 | Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet | 2,95 | 3,01 |
| 6 | Arahan pada label obat mudah dipahami | 3,04 | 3,28 |
| 7 | Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan | 3,01 | 3,31 |
| 8 | Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit | 2,78 | 3,31 |

Dimensi *tangible* nilai rata-rata kinerja lebih rendah dibanding dengan nilai rata-rata harapan pasien. Nilai yang rendah yaitu pertanyaan no 2 dan 4 dari 8 pertanyaan yaitu pertanyaan no 2 nilai rata-rata kinerja adalah 2,42 dan pertanyaan no 4 nilai rata-rata kinerja adalah 1,79 (lampiran 4). Mengenai sarana dan prasarana yang ada diruang tunggu instalasi farmasi rumah sakit pasien masih merasakan kurang nyaman karena belum terdapat AC, TV ataupun kipas angin sehingga sering kali pasien merasakan kepanasan dan juga tempat duduk masih kurang sehingga masih ada pasien yang harus berdiri untuk mengantri mengambil obat.

E. TINGKAT KEPUASAN

Tiga kriteria tingkat kepuasan berdasarkan teori Ari Kunto, nilai tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan dikatakan puas jika >75%, cukup puas 56 - 70% dan kurang puas dengan nilai <56%, (Arikunto, 2009).

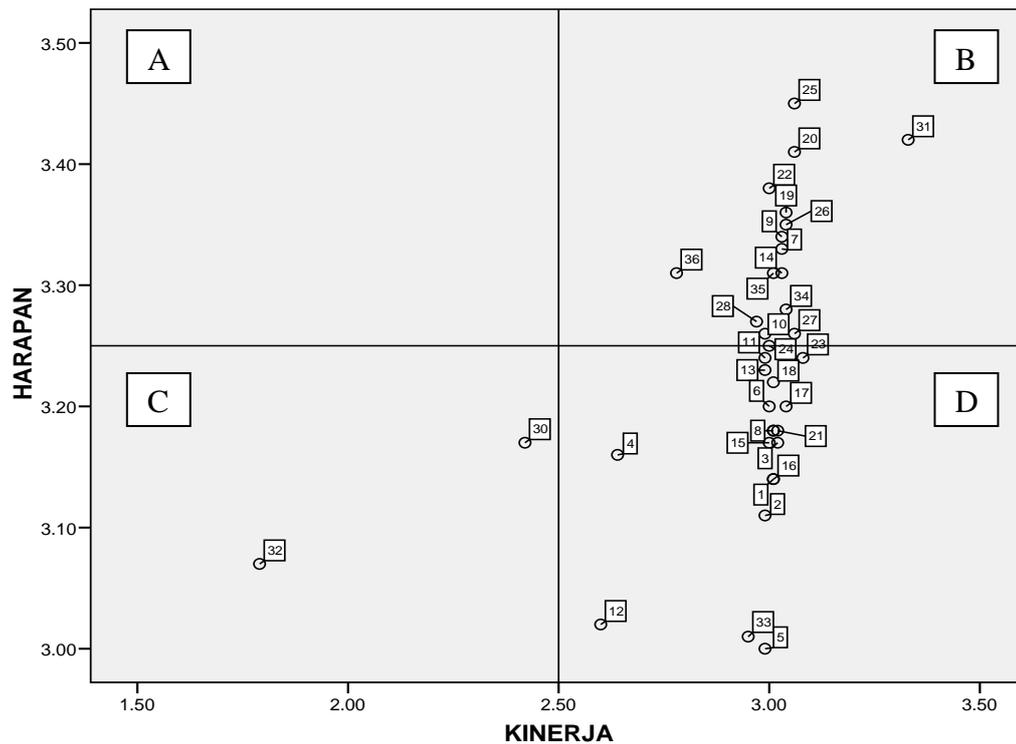
Tabel 8. Tingkat Kepuasan

| No | Dimensi | Tingkat Kesesuaian (%) | Tingkat Kepuasan |
|----|-------------------------------|------------------------|------------------|
| 1 | Reliability (Keandalan) | 94,03 | Puas |
| 2 | Responsiveness (Daya Tanggap) | 91,35 | Puas |
| 3 | Assurance (Kepastian) | 92,85 | Puas |
| 4 | Empaty (Empati) | 91,91 | Puas |
| 5 | Tangible (berwujud) | 86.53 | Puas |
| | Rata-rata | 91.33 | Puas |

Berdasarkan tabel 8 dengan nilai tingkat kesesuaian >75% dari lima dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Tangible* (berwujud) menunjukkan bahwa pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya, dimana nilai tingkat kesesuaian tersebut diperoleh dari rumus *Customer satisfaction index* (CSI).

F. IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (IPM)

Importance performance matrix (IPM) merupakan penilaian tingkat kinerja dan harapan menggunakan diagram kartesius dengan membandingkan antara tingkat harapan pasien rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya (Y) dengan tingkat kinerja pelayanan farmasi rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.



Gambar 11. Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara pnggunaan obat
2. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan
3. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum
4. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat
5. Pelayanan apotek sesuai dengan biaya atau premi yang dibayar
6. Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami
7. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi
8. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
9. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien
10. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di apotek
11. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien
12. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan
13. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal
14. Tahap kedisiplin petugas farmasi memuaskan
15. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka
16. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya
17. Petugas farmasi dapat dipercaya
18. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya
19. Layanan yang diberikan cepat dan tepat
20. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat
21. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi

22. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan
23. Petugas farmasi memahami keperluan pasien
24. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan
25. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien
26. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati
27. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik
28. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan
29. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik
30. Tempat duduk di farmasi mencukupi
31. Letak apotek mudah dicapai
32. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman
33. Apotek memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet
34. Arahan pada label obat mudah dipahami
35. Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan
36. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di apotek rumah sakit

Berdasarkan gambar 11 atribut-atribut pertanyaan dari setiap dimensi dianalisis menggunakan diagram kartesius dimana dibagi dalam 4 kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan kuadran yang harus diprioritaskan paling utama oleh pihak rumah sakit untuk menciptakan kepuasan pasien, karena pada kuadran ini tingkat harapan pasien lebih besar dibanding dengan tingkat kinerja, dalam penelitian ini atribut-atribut yang masuk kuadran A (Prioritas Utama) tidak ada, dikarenakan pelayanan petugas farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya sudah memuaskan bagi pasien.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran dimana atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini harus dipertahankan atau ditingkatkan demi tercapainya kepuasan pasien karena pada dasarnya atribut yang termasuk pada kuadran ini kualitas kinerja petugas farmasi sudah sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi sudah sangat baik karena petugas farmasi melayani pasien dengan sepenuh hati, dilihat dari kepuasan pasien obat yang diberikan sudah tepat waktu, kemudian petugas farmasi di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien, pengadaan obat di apotek bagus, ramah dan sopan semasa pelayanan, kedisiplinan yang baik, dengan wawasan yang luas cakap dalam memberikan pelayanan, letak apotek yang mudah dijangkau, serta komunikasi antar pasien dan petugas baik, hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Dewi (2009), bahwa komunikasi yang baik antar pasien dan petugas rumah sakit sangat penting guna mencegah terjadinya kesalahan, dalam hal kefarmasian pemberian obat kepada pasien komunikasi sangat penting karena membina kepercayaan kepada pasien agar pasien patuh menggunakan obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Permenkes No 1691/Menkes/PER/VIII/2011 (2011), menyatakan salah satu solusi dari keselamatan pasien di RS adalah komunikasi yang baik dan benar saat serah terima kepada pasien, dalam kegiatan

kefarmasian yaitu serah terima obat meliputi pelabelan yang mudah dipahami sehingga pasien tidak bingung cara penggunaan obat, hal ini juga menunjukkan bahwa IFRS rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya kualitas pelayanan untuk keselamatan pasien dan wawasan yang luas, serta petugas farmasi menjamin mutu pelayanan yang diberikan melalui memantau keluhan pasien baik karena pasien merasa sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut pada kuadran C merupakan atribut dimana tingkat kinerja rendah dan tingkat harapan pasien rendah sehingga prioritas juga menjadi rendah, walaupun rendah pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan pelaksanaan kerjanya.

Dua item pertanyaan yang masuk kedalam kuadran C (prioritas rendah) merupakan pertanyaan mengenai fasilitas yang terdapat di rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV. Menurut Yuda (2012), apabila fasilitas jasa yang tersedia yang baik dan memadai maka pasien akan merasa terlayani dengan baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut pada kuadran D merupakan atribut dengan kualitas kinerja atau kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten

Tasikmalaya sangat memuaskan pasien, namun atribut pada kuadran D ini memiliki tingkat harapan pasien rendah dengan demikian atribut-atribut yang ada pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali pelaksanaannya karena dianggap terlalu berlebihan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian harus terjamin mutunya guna meningkatkan kualitas hidup pasien sesuai dengan paradigma baru yang berorientasi kepada pasien, sehingga pada atribut 18 pasien merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan petugas farmasi IFRS rawat jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

Terjaminnya mutu pelayanan farmasi mencakup segala tentang obat yang akan digunakan seperti cara penggunaan obat, kegunaan obat yang diberikan, dosis obat efek samping obat sehingga akan menciptakan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan hal-hal ini dilakukan oleh petugas farmasi sangat baik karena pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan petugas farmasipun senantiasa menerima kritik dan saran dari pasien demi tercapainya kepuasan pasien dengan menyediakan informasi jika ada persoalan tentang pengobatan yang diberikan.

Pada kuadran D pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi berlebihan namun untuk item-item yang wajib

diberikan atau disampaikan harus disampaikan walaupun pasien merasa tidak penting terhadap item pertanyaan tersebut, hal ini guna memastikan bahwa terapi yang diberikan kepada pasien sesuai apa yang diharapkan. Menurut Permenkes No 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit bahwa informasi yang harus didapatkan oleh pasien adalah nama obat, dosis obat, bentuk sediaan obat, cara penggunaan obat, indikasi obat, lama penggunaan obat, serta efek samping obat. Untuk item pertanyaan no 1 sampai no 4 dalam kuadran D yang dianggap berlebihan oleh pasien, wajib disampaikan oleh petugas farmasi karena terkait keberhasilan terapi pasien.

Menurut Permenkes No 268 tahun 2008 tentang rekam medis, dimana semua informasi yang ada direkam medik adalah privasi pasien. Butir pertanyaan no 21 yang dianggap berlebihan oleh pasien mengenai privasi dan informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi, hal ini merupakan hal yang harus dijaga dan harus dihormati oleh petugas rumah sakit meskipun pasien merasa berlebihan