

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang mempunyai arti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu instrumen (kuesioner) dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2009). Uji validitas dilakukan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* pada tiap item pertanyaan yang memiliki nilai korelasi r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,361 untuk 30 kuesioner dengan nilai signifikan 5%. Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,361 dianggap valid, sedangkan koefisien korelasi kurang dari 0,361 dianggap tidak valid. Jika salah satu variabel dalam item pertanyaan yang diajukan nilai *Corrected Item Total Correlation* yang diperoleh tidak mencapai nilai r tabel 0,361 maka juga dianggap tidak valid.

Uji validitas kuesioner dilakukan kepada 30 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang berbeda dengan 100 responden yang dipilih menjadi subjek penelitian dengan jumlah pertanyaan 42 item pertanyaan terdiri dari 11 item pertanyaan pada dimensi keandalan, 6 item pertanyaan pada dimensi ketanggapan, 8 item pertanyaan pada dimensi jaminan, 8 item pertanyaan pada dimensi empati, dan 9 item pertanyaan pada dimensi berwujud. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

No item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>				Keterangan
	Pertanyaan	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	
Dimensi Keandalan					
1	Tata cara penggunaan obat	0,715	0,860	0,361	Valid
2	Dosis obat	0,866	0,860	0,361	Valid
3	Penyimpanan obat	0,690	0,846	0,361	Valid
4	Aktivitas yang dihindari	0,775	0,915	0,361	Valid
5	Kegiatan administrasi	0,551	0,863	0,361	Valid
6	Pelayanan sesuai kebutuhan	0,807	0,842	0,361	Valid
7	Persyaratan di instalasi farmasi	0,844	0,938	0,361	Valid
8	Siap melayani pasien	0,826	0,697	0,361	Valid
9	Prosedur pengambilan obat	0,754	0,813	0,361	Valid
10	Pasien memperoleh informasi	0,793	0,781	0,361	Valid
11	Pelayanan memuaskan hari ini	0,538	0,843	0,361	Valid
Dimensi Ketanggapan					
1	Keberadaan petugas	0,672	0,859	0,361	Valid
2	Penyampaian informasi	0,820	0,808	0,361	Valid
3	Memberi tanggapan yang baik dan cepat	0,747	0,779	0,361	Valid
4	Tanggap memberikan empati	0,714	0,726	0,361	Valid
5	Tempat bertanya di rumah sakit jelas	0,830	0,859	0,361	Valid
6	Cakap dalam melakukan pelayanan	0,759	0,808	0,361	Valid
Dimensi Jaminan					
1	Petugas yang ramah dan sopan	0,581	0,845	0,361	Valid
2	Obat dijamin menyembuhkan penyakit	0,831	0,936	0,361	Valid
3	Pelayanan diberikan dijamin mutunya.	0,847	0,794	0,361	Valid
4	Penarikan tarif sesuai kualitas pelayanan.	0,478	0,859	0,361	Valid
5	Petugas farmasi dapat dipercaya.	0,932	0,958	0,361	Valid
6	Petugas selalu bersikap sopan santun.	0,715	0,830	0,361	Valid
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga	0,832	0,759	0,361	Valid
8	Kecepatan pelayanan sesuai harapan	0,681	0,830	0,361	Valid
Dimensi Empati					
1	Petugas memantau keluhan pasien	0,640	0,901	0,361	Valid
2	Pasien mudah mendapatkan pelayanan	0,548	0,927	0,361	Valid
3	Tidak membiarkan antrian terlalu lama.	0,829	0,957	0,361	Valid
4	Petugas memberikan perhatian yang baik	0,851	0,957	0,361	Valid
5	Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar.	0,743	0,849	0,361	Valid
6	Petugas memberikan perhatian khusus	0,543	0,600	0,361	Valid
7	Petugas selalu mengenali kebutuhan pasien.	0,654	0,659	0,361	Valid
8	Petugas selalu melayani dengan kesungguhan.	0,778	0,957	0,361	Valid
Dimensi Berwujud					
1	Petugas berpenampilan rapi	0,679	0,689	0,361	Valid
2	Petugas cekatan dan serasi	0,726	0,597	0,361	Valid
3	Apotek memiliki fasilitas fisik yang memadai	0,146	0,667	0,361	Tidak valid
4	Ruang tunggu yang nyaman	0,434	0,819	0,361	Valid
5	Letak apotek mudah dicapai.	0,652	0,766	0,361	Valid
6	Semua obat selalu tersedia	0,397	0,822	0,361	Valid
7	Fasilitas AC dan TV di ruang tunggu	0,682	0,590	0,361	Valid
8	Tempat pengambilan obat banyak.	0,773	0,806	0,361	Valid
9	Luas ruang tunggu memadai.	0,511	0,728	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Setelah dilakukan uji statistik untuk melihat validitas dari 30 kuesioner yang diajukan kepada 30 responden diperoleh hasil bahwa item pertanyaan nomor 3 pada dimensi berwujud dengan pertanyaan apotek memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet diperoleh hasil bahwa pada variabel harapan dengan nilai *corrected item- total correlation* $> 0,361$, sedangkan pada dimensi berwujud kinerja diperoleh nilai $< 0,361$. Dengan demikian item pertanyaan nomor 3 pada dimensi berwujud dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 41 pertanyaan yang valid dari 42 pertanyaan yang diajukan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama (Notoadmodjo, 2012). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengukuran sekali melalui pengukuran korelasi antara pertanyaan yang dilakukan dengan menghitung nilai koefisien *Alpha Cronbach* (α) jika nilainya lebih besar dari 0,6 alat ukur dinyatakan reliabel, sebaliknya apabila nilai *Alpha Cronbach* (α) dibawah 0,6 maka alat ukur dinyatakan tidak reliabel (Sugiyono, 2007). Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 42 item pertanyaan. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	<i>Cronbach's Alpha</i>		Batasan	Keterangan
	Harapan	Kinerja		
Keandalan	0,965	0,933	0,61	Sangat Reliabel
Ketanggapan	0,931	0,908	0,61	Sangat Reliabel
Jaminan	0,953	0,918	0,61	Sangat Reliabel
Empati	0,960	0,899	0,61	Sangat Reliabel
Berwujud	0,920	0,839	0,61	Sangat Reliabel
Total	0,987	0,973	0,61	Sangat reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Dari hasil analisis reliabilitas yang diperoleh, dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1, item-item pertanyaan tiap dimensi yang disajikan dalam kuesioner tersebut rata-rata memenuhi skala 5 yaitu dengan nilai *Alpha Cronbach's* dari 0,81 s.d 1,00 dan dinyatakan sangat reliabel. Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan untuk variabel harapan dan kinerja juga memenuhi skala 5 yaitu diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0,987 untuk variabel harapan dan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar 0,973 untuk variabel kinerja.

Berdasarkan hasil analisis uji validitas dan reliabilitas kuesioner dapat disimpulkan bahwa dari 42 item pertanyaan kuesioner yang diajukan terdapat 41 pertanyaan yang dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan.

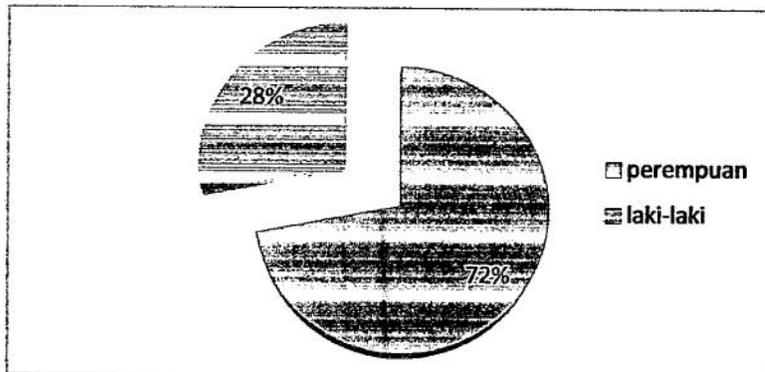
1. Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan pada 100 responden yang dipilih sebagai sampel dan kemudian dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jumlah kunjungan.

a. Jenis Kelamin

Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.

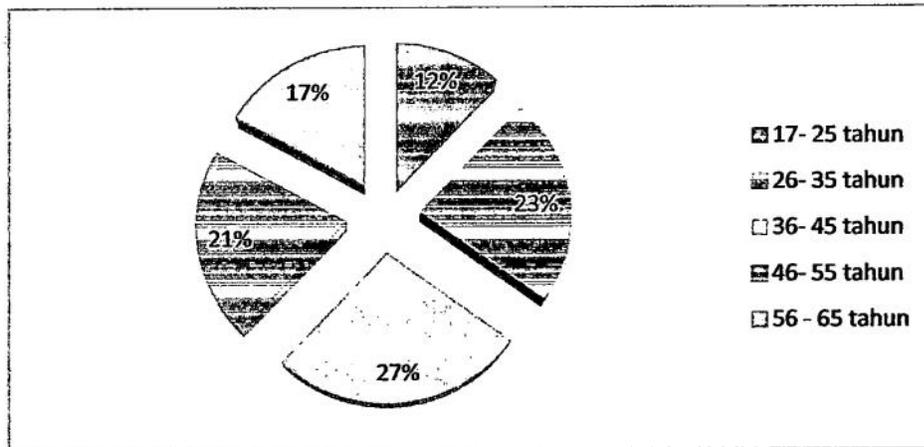


Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 28 orang (28%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 72 orang (72%). Distribusi responden menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Usia

Responden penelitian merupakan pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi penelitian yaitu dengan usia minimum 17 tahun. Dalam penelitian ini usia dibedakan menurut Depkes RI 2009 yaitu masa remaja akhir dengan usia 17-25 tahun, masa dewasa awal dengan usia 26-35 tahun, masa dewasa akhir dengan usia 36-45 tahun, masa lanjut usia awal dengan usia 46-55 tahun, dan pada masa lanjut usia akhir dengan usia 56-65 tahun. Data keseluruhan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 5.

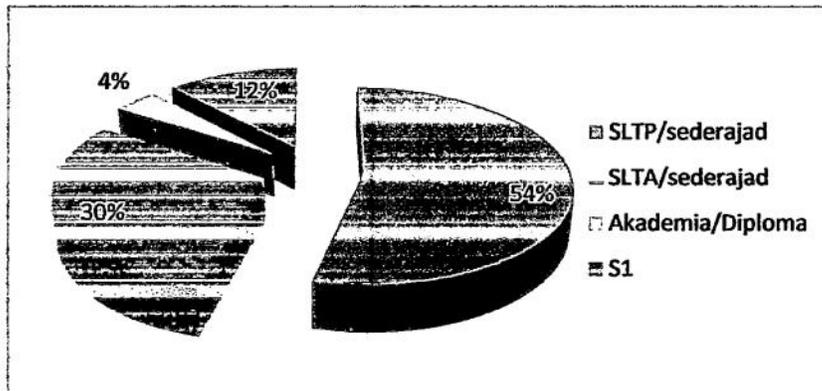


Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 5 menunjukkan jumlah responden pada masa remaja akhir(17- 25 tahun) sebanyak 12 orang, masa dewasa awal (26- 35 tahun) sebanyak 23 orang, masa dewasa akhir (36- 45 tahun) sebanyak 27 orang, masa lanjut usia awal (46- 55 tahun) sebanyak 21 orang, dan pada masa lanjut usia akhir (56 - 65 tahun) sebanyak 17 orang. Dari gambar 5 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pada usia masa dewasa akhir (36-45 tahun).

c. Pendidikan

Pendidikan responden diukur berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh responden. Dalam penelitian ini tingkat pendidikan terakhir dikategorikan menjadi 4, yaitu SLTP/ sederajat, SLTA/ Sederajat, Akademia/ Diploma, Strata satu (S1). Gambar 6 menunjukkan distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir.

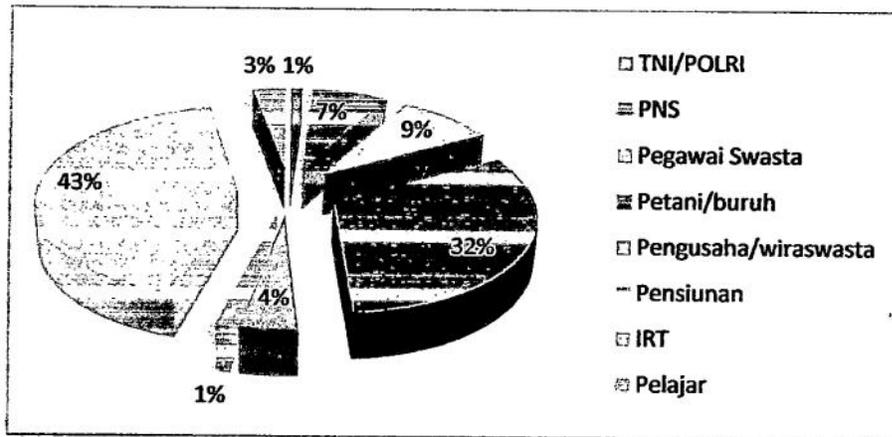


Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan jumlah responden dengan pendidikan terakhir SLTP/ sederajad adalah sebanyak 54 orang (54%), pendidikan terakhir SLTA/ sederajad adalah sebanyak 30 orang (30%), pendidikan terakhir Akademia/ Diploma adalah sebanyak 4 orang (4%), dan pendidikan terakhir S1 adalah sebanyak 121 orang (12%). Dari gambar 6 menunjukkan bahwa taraf pendidikan terbanyak dari responden adalah SLTP/ sederajad sebanyak 54 orang (54%).

d. Pekerjaan

Berdasarkan pengisian kuesioner dari 100 responden, pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan berdasarkan mata pencaharian di masyarakat kabupaten Bangka Selatan yaitu TNI/POLRI, PNS, pegawai swasta, petani/buruh, pensiunan, ibu rumah tangga (IRT) dan pelajar. Gambar 7 menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan pada 100 responden yang dipilih menjadi subjek penelitian.

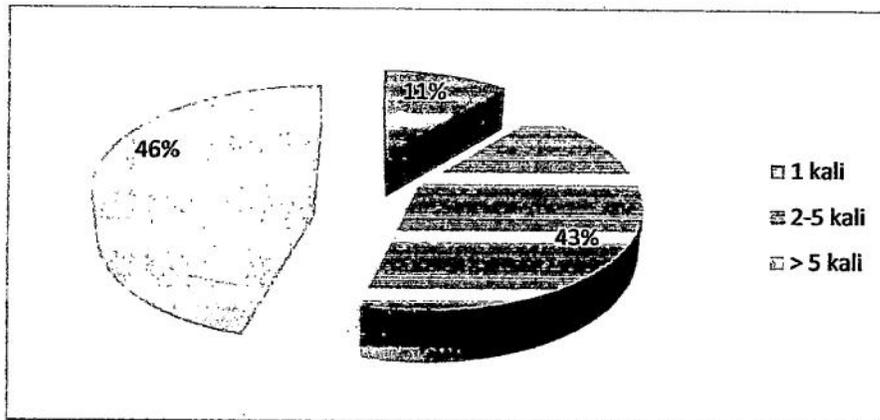


Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar 7 di atas menunjukkan jumlah responden dengan pekerjaan TNI/POLRI diperoleh adalah sebanyak 1 orang (1%), pekerjaan PNS adalah sebanyak 7 orang (7%), pegawai swasta adalah sebanyak 9 orang (9%), pekerjaan petani/buruh adalah sebanyak 32 orang (32%), pekerjaan pengusaha/wiraswasta adalah sebanyak 4 orang (4%), pekerjaan pensiunan 1 orang (1%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) adalah sebanyak 43 orang (43%) dan pelajar adalah sebanyak 3 orang (3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang terbanyak dari responden adalah ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 43 orang (43%).

e. Jumlah Kunjungan

Jumlah kunjungan pasien dibagi dalam 3 kategori yaitu 1 kali, 2-5 kali, dan lebih dari 5 kali. Dari jumlah kunjungan pasien tersebut bertujuan untuk mengetahui kunjungan berulang yang dilakukan oleh pasien untuk mengukur pelayanan yang diharapkan oleh pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Pada gambar 8 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien berulang pada 100 responden yang dipilih menjadi subjek penelitian.



Gambar 8. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Dari gambar 8 menunjukkan jumlah responden yang jumlah kunjungan ke instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan sebanyak 1 kali adalah 11 orang (11%), jumlah kunjungan 2-5 kali adalah sebanyak 43 orang (43%), dan jumlah kunjungan > 5 kali adalah sebanyak 46 orang (46%). Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian sering mengunjungi RSUD Basel untuk mendapatkan pengobatan. Dari hasil wawancara dengan pasien mengenai keluhan dan penyakitnya diperoleh informasi bahwa pasien berkunjung ke rumah sakit diantaranya dikarenakan penyakit degeneratif seperti DM (Diabetes Mellitus), hipertensi, dan lain-lain. Dilihat sebanyak 46 orang (46%) dengan banyak kunjungan > 5 kali dan 43 orang (43%) dengan banyak kunjungan 2-5 kali.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

a. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Tiap Dimensi

Analisis tingkat kepuasan pasien dinilai dengan mencari *mean gap* antara *mean* yang diperoleh pada variabel harapan dan variabel kinerja. Jika nilai *mean*

pada variabel kinerja lebih tinggi daripada nilai *mean* pada variabel harapan, pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, jika nilai *mean* sama dengan nilai *mean* kinerja maka pasien puas dan jika nilai *mean* kinerja lebih rendah daripada nilai *mean* harapan maka dikatakan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

1) Dimensi Keandalan

Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu. Kepuasan pasien pada dimensi keandalan dinilai dari nilai *mean* variabel harapan dan nilai *mean* variabel kinerja sehingga diperoleh nilai *mean gap* untuk melihat kepuasan pasien pada dimensi keandalan. Hasil dari analisis dimensi keandalan ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai *Mean* Harapan, *Mean* Kinerja dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Keandalan

Item	Nilai <i>Mean</i> Harapan	Nilai <i>Mean</i> Kinerja	<i>Mean Gap</i>	Kategori
Tata cara penggunaan obat	3,80	3,39	-0,41	Tidak puas
Dosis obat	3,79	3,33	-0,46	Tidak puas
Penyimpanan obat	3,43	2,50	-0,93	Tidak puas
Aktivitas yang dihindari	3,51	2,60	-0,91	Tidak puas
Kegiatan administrasi	3,74	3,24	-0,5	Tidak puas
Pelayanan sesuai kebutuhan	3,75	3,21	-0,54	Tidak puas
Persyaratan di instalasi farmasi	3,71	3,18	-0,53	Tidak puas
Siap melayani pasien	3,77	3,27	-0,5	Tidak puas
Prosedur pengambilan obat	3,77	3,26	-0,51	Tidak puas
Pasien memperoleh informasi	3,70	3,14	-0,56	Tidak puas
Pelayanan memuaskan hari ini	3,75	3,10	-0,65	Tidak puas
Rerata	3,70	3,11	-0,59	Tidak puas

Jika dilihat pada analisis *mean gap*, mayoritas pasien tidak puas pada dimensi keandalan dengan nilai *mean gap* seluruhnya bernilai negatif. Hal tersebut

menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dari tabel 5, ditunjukkan bahwa nilai *mean gap* yang tertinggi adalah pada item pertanyaan 3 yaitu kemampuan petugas farmasi dalam menjelaskan tata cara penyimpanan obat.

2) Dimensi Ketanggapan

Dimensi ketanggapan yaitu menilai kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan. Kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan dinilai dari nilai *mean* variabel harapan dan nilai *mean* variabel kinerja sehingga diperoleh nilai *mean gap* untuk melihat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan. Hasil dari analisis dimensi ketanggapan ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Nilai Mean Harapan, Mean Kinerja dan Mean Gap Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Ketanggapan

Item Pertanyaan	Nilai Mean Harapan	Nilai Mean Kinerja	Mean Gap	Kategori
Keberadaan petugas	3,91	3,41	-0,5	Tidak puas
Penyampaian informasi	3,77	3,21	-0,56	Tidak puas
Memberi tanggapan yang baik dan cepat	3,74	3,13	-0,61	Tidak puas
Tanggap dan terampil memberikan empati	3,70	2,99	-0,71	Tidak puas
Tempat bertanya di rumah sakit jelas	3,55	2,99	-0,56	Tidak puas
Cakap dalam melakukan pelayanan	3,55	3,03	-0,52	Tidak puas
Rerata	3,70	3,12	-0,58	Tidak puas

Analisis *mean gap* yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan, pasien tidak puas karena tingkat kinerja yang diterima relatif rendah dengan tingkat harapan konsumen. Dari tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *mean*

gap yang tertinggi adalah pada item pertanyaan 4 yaitu pada ketanggapan pada petugas farmasi dalam memberikan empati kepada pasien.

3) Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan yaitu menilai petugas farmasi dalam memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien terhadap kesembuhan dan keamanan pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Kepuasan pasien pada dimensi jaminan dinilai dari nilai *mean* variabel harapan dan nilai *mean* variabel kinerja sehingga diperoleh nilai *mean gap* untuk melihat kepuasan pasien pada dimensi jaminan. Hasil dari analisis dimensi jaminan ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. Nilai *Mean* Harapan, *Mean* Kinerja dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Jaminan

Item	Nilai <i>Mean</i> Harapan	Nilai <i>Mean</i> Kinerja	<i>Mean Gap</i>	Kategori
Petugas yang ramah dan sopan	3,90	3,39	-0,51	Tidak puas
Obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakit.	3,85	3,09	-0,76	Tidak puas
Pelayanan farmasi yang diberikan dijamin mutunya.	3,80	3,03	-0,77	Tidak puas
Penarikan tarif dan biaya diapotek sesuai dengan kualitas pelayanan.	3,91	3,18	-0,73	Tidak puas
Petugas farmasi dapat dipercaya.	3,76	3,11	-0,65	Tidak puas
Petugas farmasi selalu bersikap sopan santun.	3,89	3,36	-0,53	Tidak puas
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi.	3,71	3,08	-0,63	Tidak puas
Kecepatan pelayanan obat diapotek sesuai dengan yang diharapkan.	3,85	3,09	-0,76	Tidak puas
Rerata	3,83	3,17	-0,66	Tidak Puas

Jika dilihat pada analisis *mean gap*, mayoritas pasien tidak puas pada dimensi keandalan dengan nilai *mean gap* seluruhnya bernilai negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja yang dilakukan masih rendah daripada harapan

dari pasien. Dari tabel 7, ditunjukkan bahwa nilai *mean gap* yang tertinggi adalah pada item pertanyaan 3 yaitu pada jaminan mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien.

4) Dimensi Empati

Dimensi empati yaitu menilai kemampuan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi terhadap pasien yang baik dan memahami dalam penuh perhatian terhadap pasien. Kepuasan pasien pada dimensi empati dinilai dari nilai *mean* variabel harapan dan nilai *mean* variabel kinerja sehingga diperoleh nilai *mean gap* untuk melihat kepuasan pasien pada dimensi empati. Hasil dari analisis dimensi empati ditunjukkan pada tabel 8.

Tabel 8. Nilai *Mean* Harapan, *Mean* Kinerja dan *Mean Gap* Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Empati

Item	Nilai <i>Mean</i> Harapan	Nilai <i>Mean</i> Kinerja	<i>Mean Gap</i>	Kategori
Petugas memantau keluhan pasien tentang pengobatan.	3,52	2,57	-0,95	Tidak puas
Pasien diberikan kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	3,65	3,03	-0,62	Tidak puas
Tidak membiarkan antrian terlalu lama.	3,82	3,02	-0,8	Tidak puas
Petugas memberikan perhatian yang baik kepada pasien.	3,75	3,01	-0,74	Tidak puas
Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar.	3,72	3,06	-0,66	Tidak puas
Diberikan perhatian khusus yang maksimal oleh petugas	3,51	2,53	-0,98	Tidak puas
Petugas selalu mengenali kebutuhan pasien.	3,57	2,58	-0,99	Tidak puas
Petugas selalu melayani dengan kesungguhan.	3,69	3,13	-0,56	Tidak puas
Rerata	3,65	2,87	-0,78	Tidak puas

Analisis *mean gap* yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan, pasien tidak puas karena tingkat kinerja yang diterima relatif rendah dengan tingkat harapan pasien. Dari tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *mean gap* yang tertinggi adalah pada item pertanyaan 7 yaitu petugas farmasi tidak selalu mengenali kebutuhan pasien.

5) Dimensi Berwujud

Dimensi berwujud yaitu menilai wujud nyata pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas farmasi, kenyamanan ruangan dan kesiapan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Kepuasan pasien pada dimensi berwujud dinilai dari nilai *mean* variabel harapan dan nilai *mean* variabel kinerja sehingga diperoleh nilai *mean gap* untuk melihat kepuasan pasien pada dimensi berwujud. Hasil dari analisis dimensi berwujud ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 9. Nilai Mean Harapan, Mean Kinerja dan Mean Gap Tiap Item Pertanyaan pada Dimensi Berwujud

Item	Nilai Mean Harapan	Nilai Mean Kinerja	Mean Gap	Kategori
Petugas berpenampilan rapi	3,70	3,22	-0,48	Tidak puas
Petugas cekatan dan serasi	3,72	3,17	-0,55	Tidak puas
Ruang tunggu yang nyaman	3,53	2,79	-0,74	Tidak puas
Letak apotek mudah dicapai.	3,88	3,40	-0,48	Tidak puas
Semua obat selalu tersedia	3,91	2,41	-1,5	Tidak puas
Fasilitas AC dan TV di ruang tunggu	3,50	2,09	-1,41	Tidak puas
Tempat pengambilan obat banyak.	3,58	2,11	-1,47	Tidak puas
Luas ruang tunggu memadai.	3,73	2,62	-1,11	Tidak puas
Rerata	3,69	2,73	-0,96	Tidak puas

Jika dilihat pada analisis *mean gap*, mayoritas pasien tidak puas pada dimensi berwujud dengan nilai *mean gap* seluruhnya bernilai negatif, hal tersebut menunjukkan bahwa nilai kinerja yang dilakukan masih rendah daripada harapan

pasien. Dari tabel 9, ditunjukkan bahwa nilai *mean gap* yang tertinggi adalah pada item pertanyaan 5 yaitu obat tidak selalu tersedia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan.

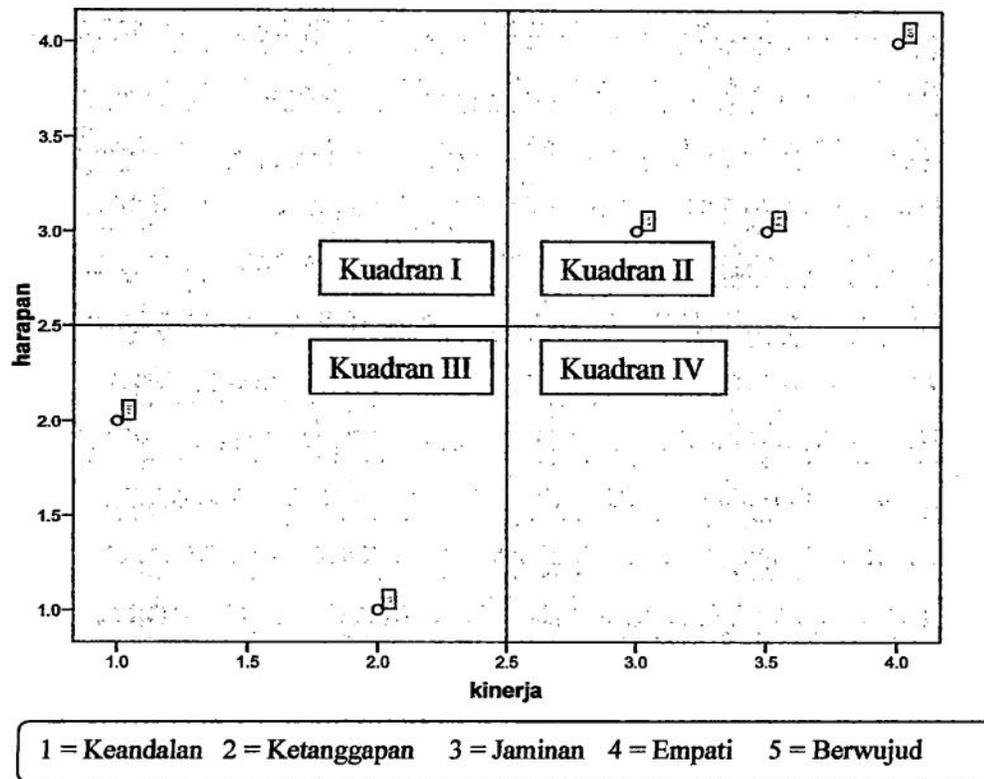
Berdasarkan analisis nilai *mean gap* tiap dimensi menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adapun rekapitulasi *mean gap* dari kelima dimensi ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 10. Rekapitulasi Nilai Mean Gap Tiap Dimensi

Dimensi	Nilai Mean Harapan	Nilai Mean Kinerja	Mean Gap	Kategori
Keandalan	3,70	3,11	-0,59	Tidak puas
Ketanggapan	3,70	3,12	-0,58	Tidak puas
Jaminan	3,83	3,17	-0,66	Tidak puas
Empati	3,65	2,87	-0,78	Tidak puas
Berwujud	3,69	2,73	-0,96	Tidak puas
Rerata	3,71	3,00	-0,71	Tidak puas

Analisis *mean gap* yang dilakukan pada dimensi harapan dan kinerja pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Bangka Selatan terhadap kualitas pelayanan adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien pada tiap dimensi. Dari tabel 11, dapat dilihat bahwa keseluruhan nilai *mean* harapan berada diatas nilai *mean* kinerja. Hal tersebut berarti pasien rumah sakit merasa tidak puas pada keseluruhan dimensi. Dari tabel 10, ditunjukkan bahwa nilai *mean gap* tertinggi adalah pada dimensi berwujud yaitu dengan nilai *mean gap* sebesar -0,96.

b. Analisis Importance and Performance Matrix



Gambar 8. Diagram *Cartesius* Antara Harapan dan Kinerja

Gambar 8 menunjukkan diagram *Cartesius* yang menghubungkan antara harapan dan kinerja dimana dimensi keandalan, ketanggapan dan jaminan berada di kuadran I, dan dimensi empati dan berwujud berada di kuadran III.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden yang telah dipilih sebagai subjek penelitian rata-rata tidak puas dengan kinerja petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan, hal ini dikarenakan nilai *mean* harapan lebih besar dari nilai *mean* kinerja sehingga menunjukkan nilai *mean gap* negatif. Rata-rata nilai *mean* pada tiap dimensi dinilai sudah memenuhi kategori baik pada setiap item pertanyaan dan tiap dimensi kualitas pelayanan. Dapat dilihat pada tabel 2, kategori variabel yang telah ditentukan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan nilai *mean* harapan dengan nilai *mean* kinerja terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kualitas pelayanan.

a. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Tiap Dimensi

1. Dimensi keandalan

Pada dimensi keandalan, dapat dilihat pada tabel 5 dari variabel kinerja diperoleh hasil bahwa mayoritas nilai *mean* berada pada kategori baik yaitu pada rentang *mean* 2,51 – 3,25. Namun pada item pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi mengenai tata cara penyimpanan obat yaitu terletak pada kategori tidak baik yaitu pada rentang *mean* 1,76-2,50. Sedangkan pada variabel harapan dimensi keandalan mayoritas berada pada kategori sangat tinggi yaitu pada rentang *mean* 3,26-4,00. Nilai *mean* total dimensi keandalan pada variabel kinerja yaitu 3,11 sedangkan variabel harapan *mean* total yaitu 3,70, sehingga diperoleh nilai *mean gap* dari keseluruhan item pertanyaan dari

dimensi keandalan adalah -0,59. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang telah mendapatkan pelayanan menyatakan tidak puas pada dimensi keandalan.

Dari 11 item pertanyaan pada dimensi keandalan nilai *mean gap* tertinggi berada pada item pertanyaan kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi tata cara penyimpanan obat. Selain pada item pertanyaan tersebut, pertanyaan petugas farmasi memberikan informasi mengenai aktivitas dan makanan yang harus dihindari saat pengobatan juga hal yang penting pada pelayanan kefarmasian, seharusnya pemberian informasi mengenai cara penyimpanan obat dan informasi aktivitas yang harus dihindari termasuk penting dalam proses pengobatan untuk memperoleh tujuan terapi yang diharapkan. Berdasarkan Kepmenkes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang standar pelayanan kefarmasian juga menyebutkan bahwa untuk pemberian informasi obat oleh apoteker kepada pasien sekurang-kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi. Sehingga pada item tersebut diharapkan dapat diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang lebih lengkap mengenai informasi obat karena responden meletakkan harapan yang tinggi pada item pertanyaan tersebut.

Nilai *Mean gap* terendah terletak pada item pertanyaan pemberian informasi mengenai tata cara penggunaan obat oleh petugas farmasi, dimana pada item tersebut adalah wajib disampaikan oleh petugas farmasi untuk menghindari kesalahan pada penggunaan obat karena bisa menyebabkan

gagalnya tujuan terapi yang di harapkan. Informasi mengenai obat yang tidak tersampaikan ini dikarenakan jumlah pasien banyak sehingga antrian yang lama dan tempat pengambilan obat yang sedikit sehingga tidak memungkinkan apoteker untuk memberikan informasi obat yang lengkap kepada pasien karena antrian yang banyak.

2. Dimensi Ketanggapan

Pada dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kinerja diperoleh nilai *mean* pada kategori baik yaitu pada rentang *mean* 2,51-3,25 dan kategori sangat baik pada rentang *mean* 3,26 - 4,00. Sedangkan pada variabel harapan dimensi keandalan mayoritas berada pada kategori sangat tinggi yaitu pada rentang *mean* 3,26-4,00. Hal ini menunjukkan bahwa pasien meletakkan harapan yang sangat tinggi pada dimensi ketanggapan. Kemudian dilihat dari *mean* total pada dimensi ketanggapan untuk variabel kinerja yaitu bernilai 3,12 sedangkan pada variabel harapan *mean* total adalah 3,70, sehingga diperoleh nilai *mean gap* dari keseluruhan item pertanyaan dari dimensi ketanggapan yaitu -0,58. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang telah mendapatkan pelayanan menyatakan tidak puas pada dimensi ketanggapan.

Dari 6 item pertanyaan pada dimensi ketanggapan nilai *mean gap* tertinggi berada pada item pertanyaan ketanggapan dan keterampilan petugas farmasi dalam memberikan empati kepada pasien. Selain item pertanyaan tersebut pada item pertanyaan petugas farmasi dalam memberikan tanggapan yang baik

dan cepat juga belum dilakukan dengan baik. Sedangkan berdasarkan Kepmenkes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang pelayanan kefarmasian, tugas apoteker selain memberikan informasi obat juga bertugas memberikan tanggapan yang baik kepada pasien saat adanya keluhan dari pasien mengenai penyakit maupun pengobatan dengan cara memberikan konseling kepada pasien yang membutuhkan, dengan cara ini apoteker harus tanggap dengan keluhan pasien dan dapat memberikan konseling sehingga dapat memberikan solusi terhadap keluhan dan pasien (Depkes RI, 2004). Hal ini belum dilakukan dengan baik dikarenakan kurangnya waktu, antrian pasien yang banyak dan tempat pemberian obat hanya tersedia satu pintu sehingga petugas farmasi tidak dapat menyampaikan informasi obat dengan baik.

Nilai *mean gap* terendah terjadi pada item pertanyaan keberadaan petugas farmasi sesuai dengan jadwal di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan, dimana petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan selalu tepat waktu dan selalu berada di instalasi farmasi pada jam kerja yang telah ditentukan.

3. Dimensi Jaminan

Pada dimensi jaminan dilihat pada tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kinerja mayoritas memperoleh nilai *mean* pada kategori baik yaitu pada rentang *mean* 2,51- 3,25 dan kategori sangat baik yaitu berada pada rentang *mean* 3,26 – 4,00. Sedangkan pada variabel harapan dimensi jaminan mayoritas berada pada kategori sangat tinggi yaitu pada rentang *mean* 3,26-4,00. Kemudian dilihat dari *mean* total pada dimensi jaminan variabel kinerja

yaitu bernilai 3,17, sedangkan pada variabel harapan *mean* total adalah 3,83 sehingga diperoleh nilai *mean gap* dari keseluruhan item pertanyaan pada dimensi jaminan adalah -0,66. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang telah mendapatkan pelayanan dinyatakan tidak puas pada dimensi jaminan karena harapan yang diberikan pada pelayanan pada dimensi jaminan lebih tinggi dari pada kinerja yang diperoleh oleh pasien.

Dari 8 item pertanyaan pada dimensi jaminan nilai *mean gap* tertinggi berada pada item pertanyaan bahwa pelayanan farmasi yang diberikan akan dijamin mutunya dari petugas farmasi, hal ini dimaksudkan bahwa pasien belum merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan mengenai informasi jaminan obat yang diberikan dan jaminan kesehatan setelah melakukan pengobatan. Jaminan yang diberikan oleh petugas farmasi belum dirasakan semua oleh pasien. Sedangkan ISFI (2003) mengemukakan bahwa apoteker harus memiliki kompetensi dalam melakukan seleksi, perencanaan, penganggaran, pengadaan, produksi, penyimpanan, pengamanan persediaan, perancangan dan melakukan dispensing serta evaluasi penggunaan obat dengan cara melakukan pelayanan kepada pasien yang terintegrasi dalam asuhan kefarmasian dan menjamin mutu pelayanan yang diberikan. Sehingga apoteker harus memberikan jaminan kepada pasien agar dapat menggunakan obat dengan benar sehingga tercapainya tujuan terapi yang diharapkan pasien.

Nilai *mean gap* terendah pada item pertanyaan petugas farmasi yang bersikap ramah dan sopan pada pasien saat memberikan obat. Hal ini dikarenakan petugas farmasi mayoritas adalah masyarakat asli Bangka Selatan sehingga sudah saling mengenali terhadap pasien.

4. Dimensi Empati

Pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas untuk variabel kinerja memperoleh nilai *mean* pada kategori baik yaitu berada pada rentang *mean* 2,51– 3,25 dan kategori sangat baik yaitu pada rentang *mean* 3,26–4,00. Sedangkan pada variabel harapan dimensi empati mayoritas berada pada kategori sangat tinggi yaitu pada rentang *mean* 3,26–4,00. Kemudian pada *mean* total pada dimensi empati variabel kinerja yaitu bernilai 2,87, sedangkan pada variabel harapan *mean* total adalah 3,65, sehingga diperoleh nilai *mean gap* dari keseluruhan item pertanyaan dari dimensi empati adalah -0,87. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang telah mendapatkan pelayanan dinyatakan tidak puas pada dimensi empati karena harapan yang diberikan pada pelayanan pada dimensi empati lebih tinggi daripada kinerja yang didapatkan pasien.

Dari 8 item pertanyaan pada dimensi jaminan nilai *mean gap* tertinggi berada pada item pertanyaan petugas mengenali kebutuhan pasien. Selain item pertanyaan tersebut, pada pertanyaan pasien diberikan perhatian khusus yang maksimal oleh petugas farmasi juga termasuk hal yang penting dalam pelayanan kefarmasian pada dimensi empati, dari hasil tersebut menunjukkan

bahwa petugas farmasi belum memberikan perhatian khusus seperti mengenali kebutuhan pasien yang sudah berulang berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan. Padahal berdasarkan dengan Kepmenkes nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang pelayanan kefarmasian, seorang apoteker bertugas dalam memberikan empati kepada pasien salah satunya dengan cara memberikan konseling tentang obat, pengobatan, dan kesehatan. Pada saat memberikan konseling apoteker harus bisa memahami kebutuhan dan perasaan pasien terhadap masalah kesehatan yang dialami pasien. Dengan hal ini apoteker harus bisa memberikan perhatian khusus agar pasien merasa diperhatikan sehingga pasien dapat memberikan kepercayaannya kepada apoteker untuk mengungkapkan semuanya masalah kesehatan dan apoteker harus bisa memberikan solusi sesuai dengan kompetensi keprofesian yang dimiliki.

Nilai *mean gap* terendah pada dimensi empati yaitu pada item petugas farmasi yang selalu memberikan pelayanan kefarmasian dengan kesungguhan. Walaupun petugas farmasi tidak mengenal kebutuhan pasien dan belum memberikan perhatian khusus kepada pasien, tapi petugas farmasi melakukan tugasnya dengan kesungguhan saat jam kerja dan selalu tepat waktu berada di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan.

5. Dimensi berwujud

Pada dimensi ini dapat dilihat pada tabel 9 menunjukkan bahwa untuk variabel kinerja diperoleh nilai *mean* pada kategori baik yaitu pada rentang nilai *mean* 2,51-3,25 dan tidak baik yaitu berada pada rentang *mean* 1,76 –

2,50. Sedangkan pada variabel harapan dimensi berwujud mayoritas berada pada kategori sangat tinggi yaitu pada rentang *mean* 3,26-4,00. Kemudian ditunjukkan pada *mean* total dimensi berwujud variabel kinerja yaitu bernilai 2,73, sedangkan pada variabel harapan *mean* total adalah 3,69, sehingga diperoleh nilai *mean gap* dari keseluruhan item pertanyaan dari dimensi berwujud adalah -0,96. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan yang telah mendapatkan pelayanan dinyatakan tidak puas pada dimensi berwujud karena harapan yang diberikan pada pelayanan pada dimensi berwujud lebih tinggi daripada kinerja yang didapatkan pasien.

Dari 8 item pertanyaan pada dimensi berwujud nilai *mean gap* tertinggi berada pada item pertanyaan yaitu semua obat selalu tersedia di instalasi farmasi, dengan hal ini menunjukkan nilai *mean gap* tertinggi bahwa pasien tidak mendapatkan semua obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan sehingga pasien harus menebus obat di apotek luar rumah sakit. Hal ini mengakibatkan terganggunya kenyamanan pasien di saat kondisi pasien yang sedang sakit dan membuang waktu pasien karena untuk mendapatkan obat yang diresepkan harus ke apotek luar rumah sakit. Selain mengenai ketersediaan obat, pada dimensi berwujud hal penting yang harus diperhatikan yaitu pertanyaan tempat pengambilan obat yang banyak. Sedangkan pada kenyataannya sesuai dengan *mean gap* bahwa tempat pengambilan obat hanya tersedia satu pintu, sehingga menyebabkan antrian yang lama untuk memperoleh obat dari instalasi farmasi. Seharusnya bisa menambahkan tempat

pengambilan obat lebih dari satu pintu, sehingga memberikan kenyamanan pasien untuk tidak menunggu antrian terlalu lama dan petugas farmasi bisa memberikan perhatian khusus yang dibutuhkan pasien. Kemudian pada item fasilitas AC dan TV di ruang tunggu diperoleh nilai *mean gap* yang menunjukkan pasien tidak puas dengan pelayanan ini, dimana pada kenyataan berwujud bahwa fasilitas AC dan TV tidak tersedia di ruang tunggu, tapi hal ini tidak mengganggu kenyamanan pasien saat berada di ruang tunggu karena ruang tunggu di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan berada di ruang terbuka sehingga bisa membuat nyaman pasien saat antrian obat. Tapi, untuk memberikan kepuasan pasien yang lebih maka fasilitas AC dan TV perlu dilengkapi. Kemudian hal yang penting lainnya pada pelayanan dimensi berwujud yaitu pada pertanyaan luas ruang tunggu yang memadai, pada kenyataannya ruang tunggu untuk pasien di instalasi farmasi rawat jalan hanya tersedia beberapa tempat duduk saja, sehingga tidak sedikit pasien berdiri atau duduk di lantai untuk menunggu antrian obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Sedangkan dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, yang menyebutkan tentang sarana yang ada di rumah sakit seperti peralatan ruang informasi obat meliputi kepustakaan yang memadai untuk melaksanakan pelayanan informasi obat, peralatan meja, kursi, rak buku, kotak, komputer, telpon – faxsimile, lemari arsip, kartu arsip, TV dan VCD player (Depkes RI, 2014). Hal ini di instalasi farmasi rawat jalan

RSUD Bangka Selatan belum dilengkapi dengan baik, sehingga perlu perbaikan pada dimensi ini.

Nilai *mean gap* terendah terjadi pada item pertanyaan petugas berpenampilan rapi dan letak apotek mudah dicapai, karena petugas farmasi selalu berseragam serta letak apotek tidak jauh dari poli yang di kunjungi pasien untuk diagnosis sebelum mendapatkan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan.

Secara keseluruhan berdasarkan nilai *mean gap* dapat disimpulkan bahwa *mean gap* tertinggi adalah pada dimensi berwujud sebesar -0,96 diikuti dengan dimensi empati sebesar -0,78, dimensi jaminan sebesar -0,66, dan dimensi keandalan sebesar -0,59, sedangkan pada dimensi ketanggapan nilai *mean gap* paling rendah yaitu sebesar -0,58, dapat dikatakan bahwa pasien tidak puas terhadap lima dimensi kualitas pelayanan.

b. Analisis *Importance and Performance Matrix*

Tingkat kepuasan pasien selain dilihat dari nilai *mean gap* dapat juga dilihat dari analisis pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud berdasarkan *Importance and Performance Matrix* (Matriks Tingkat Harapan dan Kinerja) dan digambarkan pada diagram *Cartesius* bertujuan untuk mengetahui letak dimensi terhadap kuadaran untuk dimensi kualitas pelayanan yang dapat diperbaiki maupun dipertahankan.

Rangkuti (2014) mengemukakan bahwa diagram *Cartesius* memiliki 4 kuadaran, dimana setiap kuadaran memiliki maksud tertentu. Pada kuadran 1 artinya harapan yang tinggi dan kinerja yang rendah sehingga pada dimensi yang

berada pada kuadran tersebut perlu memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang sudah dilakukan. Kuadran II berarti memiliki harapan dan kinerja tinggi sehingga pada dimensi yang terletak kuadran II layak untuk dipertahankan. Kemudian pada kuadran III yaitu harapan dan kinerja rendah sehingga pada dimensi yang terletak pada kuadran tersebut kinerja harus ditingkatkan disertai sosialisasi kepada pasien dan petugas farmasi. Pada kuadran IV yang berarti harapan rendah dan memiliki kinerja tinggi sehingga pada kuadran tersebut kinerja kurang efisien dan efektif terhadap harapan pasien.

Pada gambar 8 diperoleh hasil pada diagram *Cartesius* antara persepsi kinerja dan harapan bahwa dimensi keandalan, ketanggapan, dan jaminan terletak pada kuadran II, sehingga pada dimensi tersebut kinerja yang telah dilakukan petugas farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan layak untuk dipertahankan sesuai dengan letak dimensi pada diagram *Cartesius*. Tapi, perlu dilakukan perbaikan pada item pertanyaan yang masih memiliki harapan yang sangat tinggi dan kinerja yang sangat rendah.

Kemudian untuk dimensi empati dan berwujud berada pada kuadran III, sehingga pada dimensi tersebut perlu ditingkatkan kinerja dan dilakukan sosialisasi terhadap pasien maupun petugas farmasi, agar pelayanan farmasi di RSUD Bangka Selatan bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Pada dimensi empati item yang harus diperbaiki dapat dilihat pada tabel 8 dengan harapan yang sangat tinggi tapi kinerja yang diberikan sangat rendah yaitu pada item pendekatan atau pengenalan petugas farmasi kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian dan memberikan perhatian khusus kepada pasien yang

lanjut usia maupun yang membutuhkan informasi obat untuk kemajuan kesembuhan, sehingga petugas farmasi lebih memantau keluhan pasien tentang pengobatan yang sedang dilakukan.

Sedangkan pada dimensi berwujud, item yang harus diperbaiki dan disosialisasikan dapat dilihat pada tabel 9 dengan harapan yang sangat tinggi dan kinerja yang sangat rendah yaitu pada item kelengkapan obat yang tersedia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan. Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan diharapkan dapat melengkapi semua obat yang diresepkan oleh dokter, sehingga pasien tidak menebus obat keluar rumah sakit agar dapat memberikan kenyamanan kepada pasien, karena hal ini dapat memberatkan pasien pada kondisi sakit dan mengganggu waktu pasien. Tempat pengambilan obat di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan diharapkan juga diperbaiki atau ditambahkan lebih dari satu pintu karena harapan pasien juga sangat tinggi tapi kinerjanya sangat rendah pada item ini. Jika dilakukan perbaikan dan sosialisai maka pasien akan memperoleh obat lebih cepat dan petugas farmasi mendapatkan waktu lebih lama dalam memberikan informasi mengenai pengobatan yang dibutuhkan pasien. Fasilitas TV dan AC diharapkan dapat dilengkapi untuk menambahkan kenyamanan pasien. Item pertanyaan yang harus diperbaiki lainnya yaitu pada luas ruang tunggu yang seharusnya dapat diperlebar maupun ditambahkan kursi diruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan, sehingga tidak ada pasien yang duduk dilantai maupun berdiri saat menunggu antrian obat.