

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas kuesioner diambil dari data sebaran kuesioner kepada 30 responden (pasien) yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu dengan jumlah item pertanyaan kuesioner sebanyak 40 pertanyaan, dimana pertanyaan dari setiap dimensi yaitu dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi Berwujud (*Tangible*), dimensi Kemampuan (*Reliability*), dimensi Kepastian (*Assurance*), dan dimensi Empati (*Empathy*) masing – masing terdapat 8 (delapan) pertanyaan yang mengacu dari Permatasari (2016).

Uji validitas pada kuesioner dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation* pada setiap butir pertanyaan kuesioner, dengan melihat nilai korelasi *r* hitung positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel yaitu 0,361 dengan nilai signifikansi 5% dinyatakan valid, sedangkan *r* hitung negatif dan lebih kecil dari *r* tabel 0,361 dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Pertanyaan				
	Dimensi Ketanggapan (RESPONSIVENESS)	r hitung (kinerja)	r hitung (harapan)	r tabel	Ket
1	Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan	0.745**	0.544**	0.361	Valid
2	Prosedur penyampaian	0.742**	0.825**	0.361	Valid

	informasi jelas dan mudah dimengerti				
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0.806**	0.944**	0.361	Valid
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	0.802**	0.863**	0.361	Valid
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan Pasien	0.755**	0.849**	0.361	Valid
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	0.718**	0.838**	0.361	Valid
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	0.795**	0.913**	0.361	Valid
8	Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien	0.874**	0.814**	0.361	Valid
No	<b>Dimensi Berwujud (TANGIBLE)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0.807**	0.835**	0.361	Valid
2	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	0.833**	0.808**	0.361	Valid
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	0.874**	0.839**	0.361	Valid
4	Fasilitas seperti Ac maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu instalasi Farmasi	0.852**	0.888**	0.361	Valid
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	0.725**	0.705**	0.361	Valid
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	0.763**	0.787**	0.361	Valid

7	Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur	0.874**	0.802**	0.361	Valid
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	0.802**	0.910**	0.361	Valid
No	<b>Dimensi Kemampuan (RELIABILITY)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0.802**	0.820**	0.361	Valid
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	0.873**	0.913**	0.361	Valid
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	0.832**	0.865**	0.361	Valid
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	0.850**	0.904**	0.361	Valid
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	0.810**	0.923**	0.361	Valid
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	0.781**	0.815**	0.361	Valid
7	Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien	0.897**	0.747**	0.361	Valid
8	Prosedur administrasi untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	0.748**	0.791**	0.361	Valid
No	<b>Dimensi Kepastian (ASSURANCE)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat Menyembuhkan	0.787**	0.914**	0.361	Valid

2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	0.798**	0.868**	0.361	Valid
3	Petugas farmasi dapat Dipercaya	0.841**	0.886**	0.361	Valid
4	Obat yang diterima pasien dalam kemasan baik, rapi dan obat tidak rusak	0.886**	0.751**	0.361	Valid
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	0.782**	0.799**	0.361	Valid
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0.853**	0.784**	0.361	Valid
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0.741**	0.681**	0.361	Valid
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	0.841**	0.793**	0.361	Valid
No	<b>Dimensi Empati (EMPHATY)</b>	<b>r hitung (kinerja)</b>	<b>r hitung (harapan)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket</b>
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	0.713**	0.728**	0.361	Valid
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang Pengobatan	0.846**	0.889**	0.361	Valid
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	0.823**	0.850**	0.361	Valid
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	0.826**	0.834**	0.361	Valid
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	0.830**	0.910**	0.361	Valid
6	Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien	0.837**	0.901**	0.361	Valid

7	Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan	0.843**	0.871**	0.361	Valid
8	Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur	0.799**	0.831**	0.361	Valid

Berdasarkan tabel 3 setelah dilakukan uji statistik mengenai validitas item pertanyaan kepada 30 orang responden (pasien) rawat jalan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu semua pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dilihat dari  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

## 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 hasil pengukuran kuesioner yang dilakukan pada 30 responden (pasien) di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu dengan item pertanyaan sebanyak 40 pertanyaan didapatkan nilai *Cronbach Alpha* reliable, karena suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $>0,60$  (Ghazali, 2007).

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>		Batasan	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Dimensi Ketanggapan	0,905	0,932	>0,60	Reliabel
Dimensi Berwujud	0,925	0,930		Reliabel
Dimensi Kemampuan	0,931	0,943		Reliabel
Dimensi Kepastian	0,921	0,919		Reliabel
Dimensi Empati	0,925	0,945		Reliabel

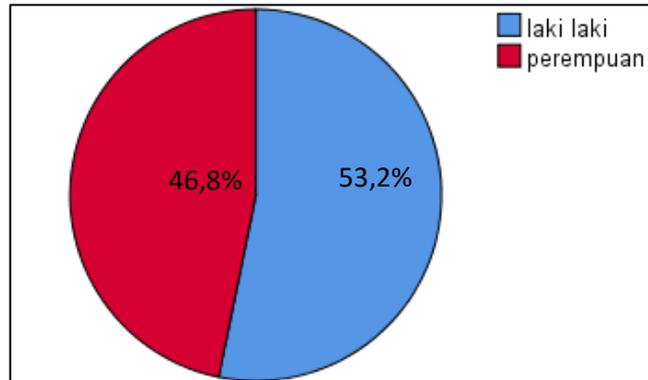
Berdasarkan hasil analisis uji validitas dan uji reliabilitas terdapat 40 item pertanyaan yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

### **C. Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian lebih dari 1 (satu) kali di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu. Jumlah sampel pasien yang peneliti ambil sebanyak 500 pasien yang termasuk kedalam kriteria inklusi penelitian. Pengambilan sampel dilakukan selama 16 hari dengan rata-rata 32 sampel yang diambil setiap harinya. Berikut adalah hasil analisis karakteristik responden dari penyebaran kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

#### **1. Jenis Kelamin**

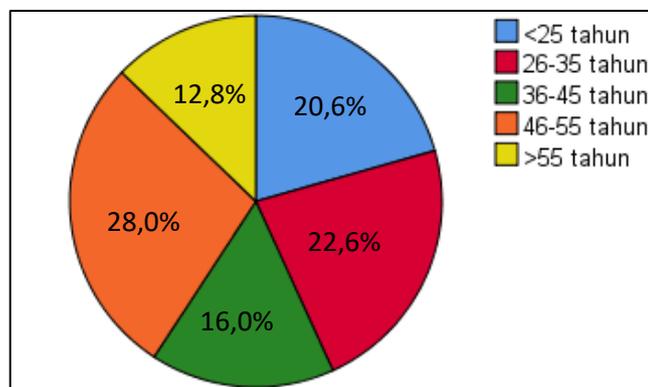
Berdasarkan gambar 5, dapat dilihat persentase hasil pengukuran kuesioner bahwa 53,2% responden berjenis kelamin laki – laki sedangkan untuk perempuan 46,8%. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan (Kotler, 1998).



**Gambar 5.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien dengan jenis kelamin laki laki cenderung tidak peduli peduli terhadap pelayanan yang diberikan karena umumnya laki laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan dan menerima sesuatu, namun tidak sedikit pula dari pikiran kritis laki laki mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan. Sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaannya sehingga perempuan umumnya lebih melihat secara detail. Oleh karena itulah jenis kelamin mempengaruhi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Usia



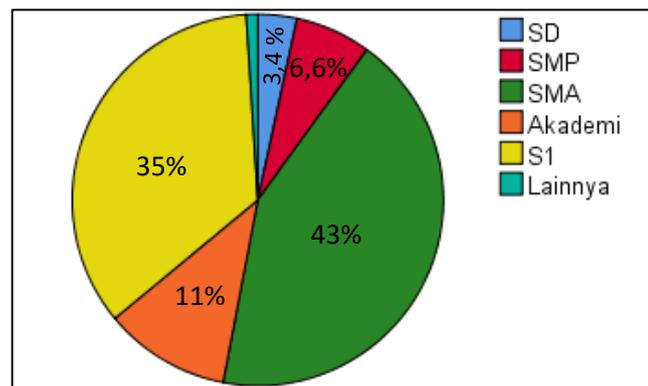
**Gambar 6.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar diagram hasil analisis karakteristik responden di dapatkan data usia tertinggi yaitu usia 46 – 55 tahun sebesar 28,0%. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa prevalensi usia tertinggi pasien rawat jalan di RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu adalah kelompok 46 – 60 tahun atau berdasarkan Depkes (2009) tergolong kelompok masa lansia awal. Sejalan dengan itu Gunarsa (2008) mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan usia muda.

### 3. Pendidikan Terakhir

Dalam gambar 7 menunjukkan karakteristik responden pasien rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan pendidikan terakhirnya :



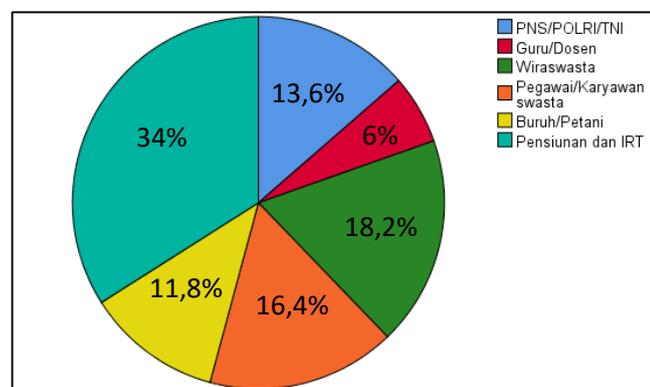
**Gambar 7.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil analisis karakteristik responden di dapatkan data responden yang paling besar persentasenya adalah pendidikan menengah ke atas (SMA/ sederajat) dengan nilai 43% dari 500 responden dan disusul Strata 1 (S1) dengan nilai 35% berturut dengan Akademi/diploma dengan nilai 11%. Secara umum dari hasil analisis dapat diketahui bahwa dari 500 responden yang diteliti merupakan pasien yang telah

mengenyam pendidikan tinggi, dimana kita ketahui bahwa tingkat pendidikan sangat mempengaruhi seorang individu dalam menentukan penilaiannya secara objektif. Seperti 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. Sehingga dengan pendidikan tinggi, maka akan mempengaruhi seseorang dalam menerima dan memahami suatu informasi yang didapatkan baik dari orang lain ataupun media massa khususnya informasi tentang kesehatan. Sehingga semakin tinggi pendidikan sejalan semakin banyak informasi yang didapatkan, maka semakin objektif seseorang dalam memberikan penilaian.

#### 4. Pekerjaan

Dalam gambar menunjukkan karakteristik responden pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD DRr. M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan pekerjaan.



**Gambar 8.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

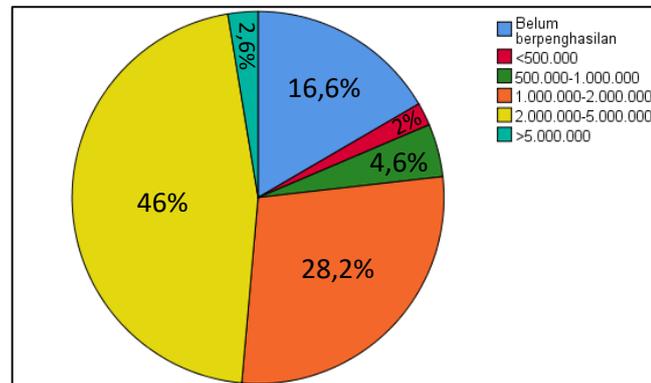
Dari data analisis karakteristik responden diketahui bahwa pekerjaan pasien instalasi farmasi rawat jalan di RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang

memiliki persentase terbesar adalah kelompok lainnya sebesar (34%) kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien pensiunan serta ibu rumah tangga, sedangkan persentase terbesar kedua disusul oleh kelompok wiraswasta dengan nilai persentase sebesar (18,2%).

Pekerjaan biasanya berhubungan dengan pendapatan seseorang yang akan mempengaruhi daya beli seseorang (Schiffman, 2004). Hal ini menunjukkan jika suatu pekerjaan akan mempengaruhi besar pendapatan setiap individu yang dimana akan mempengaruhi individu atau pasien dalam memilih suatu pelayanan, khususnya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan setiap individu atau pasien sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut. Sejalan dengan itu, 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.

## **5. Penghasilan**

Berdasarkan gambar 9 hasil analisis karakteristik responden pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu diketahui tingkat penghasilan perbulan di dapatkan nilai persentase tertinggi adalah pasien dengan penghasilan perbulan 2.000.000 – 5.000.000 yaitu sebesar (46%).

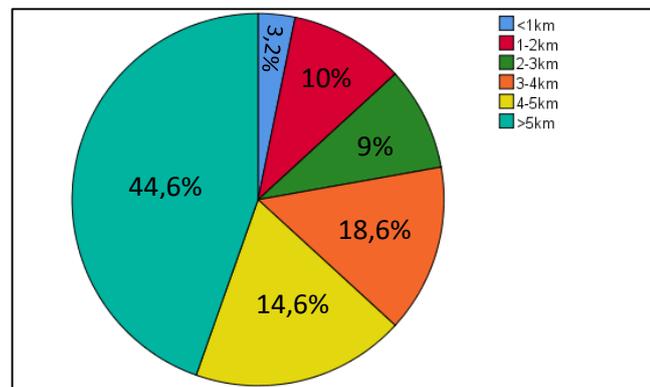


**Gambar 9.** Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan gambar 9 hasil analisis karakteristik responden pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu diketahui tingkat penghasilan perbulan di dapatkan nilai persentase tertinggi adalah pasien dengan penghasilan perbulan 2.000.000 – 5.000.000 yaitu sebesar (46%). Tingkat pendapatan setiap bulan dapat menggambarkan tingkat perekonomian keluarga, dimana perekonomian ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan dan mempengaruhi kepuasan seseorang (Permatasari, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan sangat mempengaruhi perilaku konsumtif seseorang karena semakin besar pendapatan semakin tinggi tingkat konsumtif seseorang sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang tersebut, begitupun sebaliknya. Senada dengan itu menurut Tjiptoherijanto (1994) bahwa seseorang dengan pendapatan yang tinggi akan menghabiskan uangnya untuk membeli atau menggunakan jasa demi mencapai tingkat kepuasannya.

## 6. Jarak Rumah

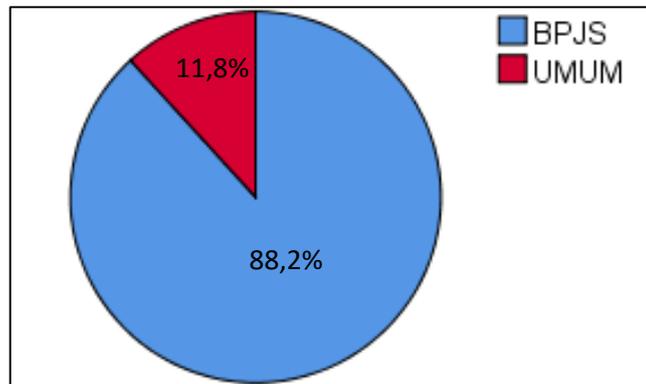
Dari gambar 9 hasil dari analisis karakteristik responden pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan jarak rumah menuju rumah sakit di dapatkan nilai persentase tertinggi yaitu jarak rumah >5 km (44,6%).



**Gambar 10.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah

Menurut Kotler (2009) salah satu pertimbangan yang digunakan oleh pelanggan (pasien) dalam menggunakan produk atau jasa adalah jarak rumah. Sebagaimana yang dimaksud jarak rumah adalah jarak antara rumah pasien ke rumah sakit. Berdasarkan data analisis di dapatkan persentase terbesar adalah jarak rumah >5 km. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu adalah tempat sarana kesehatan yang menjadi pilihan dan rujukan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya pengobatan.

## 7. Jenis Pasien



**Gambar 11.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Berdasarkan gambar 10 hasil dari analisis karakteristik responden pasien instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu dilihat dari jenis pasien menunjukkan persentase terbesar pasien RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu adalah pasien BPJS yaitu dengan nilai persentase (88,2%) dan pasien UMUM sebesar (11.8%). Sehingga hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu adalah pasien BPJS yang artinya RSUD dr. M. Yunus berfungsi sebagai rumah sakit rujukan utama di tingkat Provinsi Bengkulu.

### D. Penilaian Kuesioner

Penilaian kuesioner didasarkan dari nilai yang di dapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden (pasien) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. Jawaban dari 5 (lima) dimensi servqual dengan menggunakan skala likert kemudian di analisis dimana diperoleh nilai rata-rata dari harapan dan kinerja seluruh item/atribut di setiap dimensi yaitu Ketanggapan (*Responsiveness*), Berwujud (*Tangible*), Kemampuan (*Reliability*),

Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Penilaian kuesioner ini bukanlah tahap akhir dari analisis, melainkan tahapan awal dan untuk melihat nilai rata-rata kinerja dan harapan setiap item/atribut dari total 500 pasien yang menjadi responden. Selanjutnya data dari penilaian kuesioner akan digunakan untuk analisis *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Peformance Analysis*.

### 1. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan adalah penilaian kemampuan petugas farmasi dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien, kesigapan dalam melayai pasien, ketepatan dan kecepatan pelayanan administrasi pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

**Tabel 5.** Penilaian Kuesioner Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Dimensi Ketanggapan ( <i>RESPONSIVENESS</i> )	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan	2,546	3,554
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,01	3,57
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	3,04	3,566
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	3,076	3,57
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan Pasien	3,066	3,574
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	2,764	3,566
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	3,152	3,618
8	Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien	3,252	3,634
Rata-rata		2,99	3,58

Berdasarkan Tabel 5 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 2,99 dan nilai harapan sebesar 3,58. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja masih berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai atribut kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 “Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan” dengan nilai rata-rata 2,546, ini menunjukkan berdasarkan rata-rata penilaian dari skala likert pasien merasa tidak puas atas pelayanan dalam atribut ini yang artinya pasien masih merasa bahwa waktu tunggu obat diberikan masih tergolong lama dan nomor 6 “Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan” dengan nilai rata-rata 2,764, ini menunjukkan berdasarkan rata-rata penilaian skala likert pasien tidak puas atas pelayanan dalam atribut ini yang artinya adalah pasien merasa sangat jarang disediakannya kaunter informasi jika ada masalah dalam pengobatan.

## **2. Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Dimensi berwujud adalah penilaian wujud fisik yang meliputi fasilitas fisik, kemahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana dan prasarana, serta kondisi sumber daya manusia (SDM) dalam menunjang pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

**Tabel 6.** Penilaian Kuesioner Dimensi Berwujud (*Tangible*)

No	Dimensi Berwujud ( <i>TANGIBLE</i> )	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	3,04	3,588
2	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	2,672	3,566
3	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	3,284	3,608
4	Fasilitas seperti Ac maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu instalasi Farmasi	3,19	3,592
5	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	2,874	3,552
6	Arahan pada label obat mudah dipahami	3,126	3,59
7	Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur	2,906	3,57
8	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	2,88	3,582
Rata-rata		3,00	3,58

Berdasarkan Tabel 6 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi berwujud (*Tangible*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,00 dan nilai harapan sebesar 3,58. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang lebih memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 2 “Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik” dengan nilai rata-rata 2,674, nomor 5 “Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet” dengan nilai rata-rata 2,874, nomor 7 “Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur” dengan nilai rata-rata 2,906, dan nomor 8 “Semua obat yang terdapat dalam resep selalu

tersedia di instalasi farmasi rumah sakit” dengan nilai rata-rata 2,88. Hal ini berturut-turut menunjukkan bahwa pasien merasa penampilan petugas masih sedikit kurang menarik, pasien menilai fasilitas toilet jauh dari lokasi depo farmasi rawat jalan, pasien merasa tidak puas dengan tempat pemberian informasi dan brosur karena sering terlihat kosong dan brosur yang kurang *up to date*, dan terakhir pasien tidak puas karena merasa bahwa tidak semua obat selalu tersedia dalam artian obat yang ada diresep terkadang kosong atau tidak tersedia.

### 3. Dimensi Kemampuan (*Reliability*)

Dimensi kemampuan merupakan penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang penuh tanggung jawab dan akurat.

**Tabel 7.** Penilaian Kuesioner Dimensi Kemampuan (*Reliability*)

No	Dimensi Kemampuan ( <i>RELIABILITY</i> )	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	3,102	3,578
2	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	3,026	3,562
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	2,774	3,572
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2,716	3,568
5	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2,376	3,572
6	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	2,958	3,56
7	Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien	2,686	3,57

8	Prosedur administrasi untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	3,166	3,616
Rata-rata		2,85	3,57

Berdasarkan Tabel 8 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi kemampuan (*Reliability*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 2,85 dan nilai harapan sebesar 3,57. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 3 “Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum” dengan nilai rata-rata 2,774, nomor 4 “Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat” dengan nilai rata-rata 2,716, nomor 5 “Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat” dengan nilai rata-rata 2,376, nomor 6 “Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur” dengan nilai rata-rata 2,958 dan nomor 7 “Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien” dengan nilai rata-rata 2,686. Hal ini berturut-turut menunjukkan bahwa pasien merasa petugas kurang dalam menjelaskan dosis obat, selanjutnya pasien merasa petugas juga kurang dalam menjelaskan efek samping obat dalam artian hanya obat-obat tertentu yang diberikan penjelasan, selanjutnya pasien merasa dalam mengantri masih belum teratur, dan pasien juga merasa petugas kurang di dalam perhatian seperti bertanya tentang keluhan pasien.

#### 4. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi kepastian adalah penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memberikan perhatian, kesopanan, rasa aman dan kepercayaan kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

**Tabel 8.** Penilaian Kuesioner Dimensi Kepastian (*Assurance*)

No	Dimensi Kepastian ( <i>ASSURANCE</i> )	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat Menyembuhkan	3,236	3,582
2	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	3,298	3,586
3	Petugas farmasi dapat Dipercaya	3,194	3,586
4	Obat yang diterima pasien dalam kemasan baik, rapi dan obat tidak rusak	3,31	3,598
5	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	2,758	3,562
6	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,106	3,574
7	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,156	3,576
8	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	3,078	3,572
Rata-rata		3,14	3,58

Berdasarkan Tabel 8 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi kepastian (*Assurance*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 3,14 dan nilai harapan sebesar 3,58. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori puas dan nilai harapan menunjukkan harapan

ingin pelayanan lebih memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 5 “Layanan yang diberikan cepat dan tepat” dengan nilai rata-rata 2,758. Hal ini menunjukkan berdasarkan penilaian tersebut pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang cepat, sehingga pasien merasa lama dalam menunggu pelayanan diberikan.

### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati adalah penilaian kemampuan petugas farmasi dalam memahami keluhan dan keperluan pasien serta penilaian dalam memberikan kepedulian, perhatian dan pelayanan sepenuh hati di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

**Tabel 9.** Penilaian Kuesioner Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Dimensi Empati ( <i>EMPHATY</i> )	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	2,94	3,546
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	2,876	3,534
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	2,98	3,556
4	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	2,95	3,554
5	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	2,98	3,558
6	Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien	2,938	3,606
7	Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan	2,874	3,576
8	Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur	3,19	3,628
Rata-rata		2,97	3,57

Berdasarkan Tabel 9 hasil analisis dapat diketahui untuk dimensi Empati (*Emphaty*) rata-rata nilai kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata nilai harapan pasien, yaitu total nilai rata-rata kinerja sebesar 2,97 dan nilai harapan sebesar 3,57. Hal ini menunjukkan berdasarkan nilai skala likert untuk nilai kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori tidak puas dan nilai harapan menunjukkan harapan ingin pelayanan yang memuaskan. Untuk nilai kinerja yang paling rendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 “Petugas farmasi memahami keperluan pasien” dengan nilai rata-rata 2,94, nomor 2 “Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan” dengan nilai rata-rata 2,876, nomor 3 “Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien “ dengan nilai rata-rata 2,98, nomor 4 “Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati” dengan nilai rata-rata 2,95, nomor 5 “Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik” dengan nilai rata-rata 2,98, nomor 6 “Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien” dengan nilai rata-rata 2,938, dan nomor 7 “Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan “ dengan nilai rata-rata 2,874. Hal ini menunjukkan secara berturut-turut dari penilaian kuesioner berdasarkan nilai skala likert bahwa pasien merasa tidak puas kepada petugas terutama dalam hal pemberian perhatian secara mendalam dari petugas kepada pasien. Penilaian kuesioner ini bukanlah merupakan penilaian akhir, namun merupakan penilaian awal untuk kelak nilai-nilai tersebut digunakan di dalam analisis tingkat kepuasan dan persepsi pasien.

### E. Tingkat Kepuasan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dimana dalam teorinya semakin besar tingkat kepuasan konsumen diikuti pula semakin baiknya kualitas pelayanan. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pasien RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu digunakan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dari atribut-atribut produk/jasa 5 dimensi *Servqual*. Hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 10.** Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil Perhitungan <i>CSI</i> ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) Tingkat Harapan dan Kinerja Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu							
Variabel	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	MSSi	MISi	WF %	WS
<i>RESPONSIVENESS</i>	R1	1273	1777	2,55	3,55	2,48	0,06
	R2	1505	1785	3,01	3,57	2,49	0,08
	R3	1520	1783	3,04	3,57	2,49	0,08
	R4	1538	1785	3,08	3,57	2,49	0,08
	R5	1533	1787	3,07	3,57	2,50	0,08
	R6	1382	1783	2,76	3,57	2,49	0,07
	R7	1576	1809	3,15	3,62	2,53	0,08
	R8	1626	1817	3,25	3,63	2,54	0,08
<i>TANGIBLE</i>	T1	1520	1794	3,04	3,59	2,51	0,08
	T2	1336	1783	2,67	3,57	2,49	0,07
	T3	1642	1804	3,28	3,61	2,52	0,08
	T4	1595	1796	3,19	3,59	2,51	0,08
	T5	1437	1776	2,87	3,55	2,48	0,07
	T6	1563	1795	3,13	3,59	2,51	0,08

	T7	1453	1785	2,91	3,57	2,49	0,07
	T8	1440	1791	2,88	3,58	2,50	0,07
<i>RELIABILITY</i>	R1	1551	1789	3,10	3,58	2,50	0,08
	R2	1513	1781	3,03	3,56	2,49	0,08
	R3	1387	1786	2,77	3,57	2,50	0,07
	R4	1358	1784	2,72	3,57	2,49	0,07
	R5	1188	1786	2,38	3,57	2,50	0,06
	R6	1479	1780	2,96	3,56	2,49	0,07
	R7	1343	1785	2,69	3,57	2,49	0,07
	R8	1583	1808	3,17	3,62	2,53	0,08
<i>ASSURANCE</i>	A1	1618	1791	3,24	3,58	2,50	0,08
	A2	1649	1793	3,30	3,59	2,51	0,08
	A3	1597	1793	3,19	3,59	2,51	0,08
	A4	1655	1799	3,31	3,60	2,51	0,08
	A5	1379	1781	2,76	3,56	2,49	0,07
	A6	1553	1787	3,11	3,57	2,50	0,08
	A7	1578	1788	3,16	3,58	2,50	0,08
	A8	1539	1786	3,08	3,57	2,50	0,08
<i>EMPATHY</i>	E1	1470	1773	2,94	3,55	2,48	0,07
	E2	1438	1767	2,88	3,53	2,47	0,07
	E3	1490	1778	2,98	3,56	2,49	0,07
	E4	1475	1777	2,95	3,55	2,48	0,07
	E5	1490	1779	2,98	3,56	2,49	0,07
	E6	1469	1803	2,94	3,61	2,52	0,07
	E7	1437	1788	2,87	3,58	2,50	0,07
	E8	1595	1814	3,19	3,63	2,54	0,08
		59773	71546	119,55	143,09	100	2,99

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum_{k=1}^P WSi \times 100\%}{HS (4)} \\
 &= \frac{2,99 \times 100\%}{4} \\
 &= 74,75\%
 \end{aligned}$$

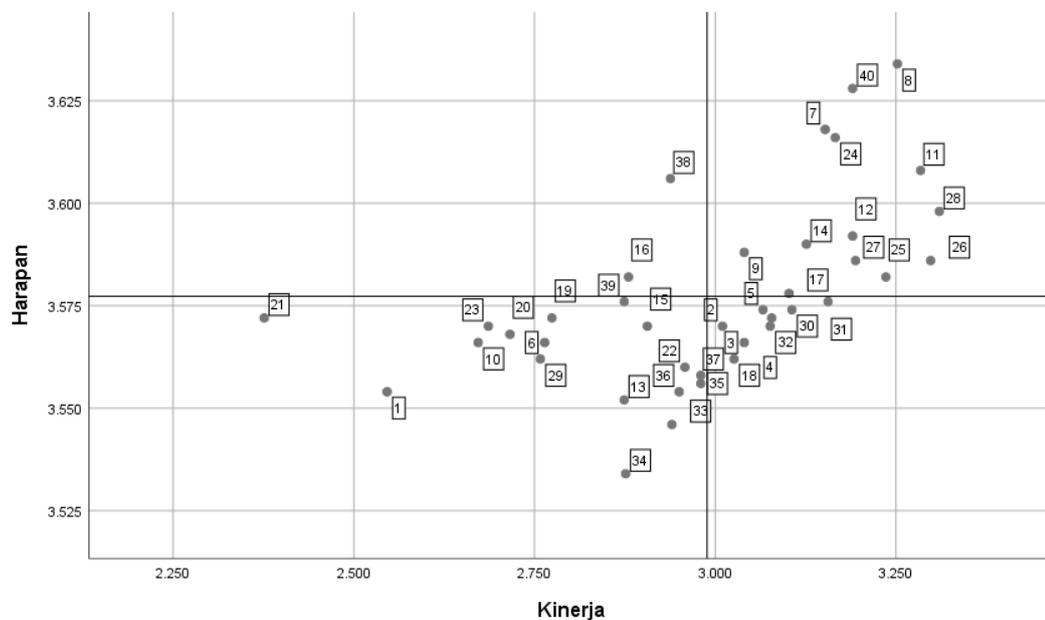
No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81 - 100%	Sangat Puas
2	66 - 80,99%	Puas
3	51 - 65,99%	Cukup Puas
4	35 - 50,99%	Kurang Puas
5	0 - 34,99%	Tidak Puas

Setelah dilakukan analisis perhitungan CSI dalam empat (4) tahap perhitungan, diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang

didapatkan dari penelitian ini adalah 74,75%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR M. Yunus Porvinsi Bengkulu secara keseluruhan dapat dikatakan Puas. Tingkat kepuasan pasien ini didasarkan pada tabel interpretasi *Customer Satisfaction Index (CSI)* diatas dalam Bhote, (1996).

#### ***F. Importance Peformance Analysis***

*Importance Performance Analysis (IPA)* adalah kegiatan analisis dengan membandingkan antara tingkat harapan (importance) dengan tingkat kinerja (performance) atribut/item pertanyaan dalam penilaian kuesioner pasien Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD DR. M Yunus Provinsi Bengkulu dengan menggunakan diagram kartesius.



**Gambar 12.** *Importance Performance Matrix (IPM)*

No	Pertanyaan	Kuadran IPA
16	Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	Kuadran A
38	Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien	Kuadran A
7	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	Kuadran B
8	Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien	Kuadran B
9	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	Kuadran B
11	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	Kuadran B
12	Fasilitas seperti Ac maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu instalasi Farmasi	Kuadran B
14	Arahan pada label obat mudah dipahami	Kuadran B
17	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	Kuadran B
24	Prosedur administrasi untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	Kuadran B
25	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan	Kuadran B
26	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima	Kuadran B
27	Petugas farmasi dapat Dipercaya	Kuadran B
28	Obat yang diterima pasien dalam kemasan baik, rapi dan obat tidak rusak	Kuadran B
40	Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur	Kuadran B
1	Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan	Kuadran C
6	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	Kuadran C
10	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	Kuadran C
13	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet	Kuadran C
15	Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur	Kuadran C
19	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	Kuadran C
20	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	Kuadran C
21	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	Kuadran C
22	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	Kuadran C

23	Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien	Kuadran C
29	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	Kuadran C
33	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	Kuadran C
34	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	Kuadran C
35	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	Kuadran C
36	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	Kuadran C
37	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	Kuadran C
39	Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan	Kuadran C
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	Kuadran D
3	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	Kuadran D
4	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	Kuadran D
5	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan Pasien	Kuadran D
18	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	Kuadran D
30	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	Kuadran D
31	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	Kuadran D
32	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	Kuadran D

Pada teknik ini dilakukan analisis penilaian perbandingan rata-rata tingkat harapan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dari setiap (40) atribut pertanyaan yang ditampilkan menggunakan diagram kartesius **gambar. 11**. Hasil dari analisis ini menunjukkan posisi atribut/item terbagi dalam 4 kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), Kuadran D (Berlebihan). Adapun deskripsi dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut :

## 1. **Kuadran A** (Prioritas Utama)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting (prioritas) dibandingkan atribut lainnya, karena atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja yang dihasilkan oleh pihak Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. M. Yunus. Sehingga atribut dalam kuadran ini dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan atau pasien. Oleh karena itulah atribut-atribut yang berada didalam kuadran ini menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit (atribut 16)

Pasien memiliki harapan yang tinggi untuk setiap obat yang diresepkan selalu tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak obat yang belum tersedia di Instalasi Farmasi rawat jalan sehingga membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yang dimana membuat mereka harus membeli obat di apotek lain.

- b. Petugas farmasi memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien (atribut 38)

Besar harapan pasien kepada petugas farmasi untuk memberikan dorongan dan perhatian lebih kepada pasien dengan hal yang sederhana seperti mengucapkan “semoga cepat sembuh atau dengan mendoakan pasien”. Hal sederhana inilah yang tinggi harapannya dari pasien sebagai bentuk kepedulian

petugas farmasi yang mana hal sederhana ini dapat mempengaruhi rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

## **2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Atribut yang terletak pada kuadran ini juga dapat dianggap penting dan diharapkan sebagai atribut penunjang kepuasan pasien, sehingga pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi rawat jalan berkewajiban untuk dapat terus mempertahankan atau meningkatkan prestasi kinerja yang telah dicapai. Karena itu Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran ini pada dasarnya telah sesuai dengan harapan pasien. Adapun Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

### **a. Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal (atribut 7)**

Pada atribut ini pasien merasa puas dan memiliki harapan yang tinggi karena pasien menganggap hal sederhana ini sebagai bentuk perhatian petugas farmasi dalam melayani mereka, sehingga pelayanan dapat dimulai tepat waktu dan segera. Karena bagi pasien waktu adalah hal yang berharga dikarenakan kebanyakan pasien di RSUD dr. M. Yunus adalah pasien rujukan dari setiap daerah di Provinsi Bengkulu.

### **b. Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien (atribut 8)**

Petugas farmasi selalu berada di tempat dan siap melayani pasien menunjukkan keseriusan pelayanan kefarmasian yang dilakukan petugas farmasi sehingga mampu memenuhi kepuasan pasien dan harapan pasien yang

tinggi. Karena itu pasien menganggap penting hal ini karena pasien menginginkan petugas farmasi yang selalu siap melayani.

- c. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik (atribut 9)

Penampilan seringkali mempengaruhi pandangan seorang pasien yang berimbas kepada rasa puas pasien. Oleh karena itu penampilan merupakan salah satu atribut penting dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan dan harapan tinggi pasien pada atribut ini.

- d. Letak instalasi farmasi mudah dicapai (atribut 11)

Kemudahan dalam mencapai lokasi depo farmasi rawat jalan juga menjadi atribut yang penting untuk dipertahankan. Karena semakin mudah akomodasi akan semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian dan semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan semakin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan umumnya pasien rawat jalan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu adalah pasien rujukan dari setiap daerah.

- e. Fasilitas seperti Ac maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu instalasi Farmasi (atribut 12)

Fasilitas penunjang fisik menjadi atribut penting untuk terus dipertahankan. Karena adanya fasilitas penunjang diruang tunggu mempengaruhi rasa kenyamanan pasien dalam menunggu antrian pelayanan kefarmasian. Semakin baik dan banyak fasilitas penunjang maka akan semakin tinggi rasa

kenyamanan pasien sehingga semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

f. Arahan pada label obat mudah dipahami (atribut 14)

Pasien menginginkan kemudahan dalam memahami label obat untuk keperluan pengobatan pasien. Karena semakin mudahnya label obat dipahami akan semakin meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat dan meminimalkan kesalahan dalam mengonsumsi obat. Oleh karena itu besar harapan pasien dalam atribut ini dan besar pula keharusan petugas farmasi dalam mempertahankannya.

g. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat (atribut 17)

Sikap petugas farmasi yang dalam menjalankan kegiatan kefarmasian dengan memberikan penjelasan tentang cara penggunaan obat termasuk atribut yang dianggap penting dan harus dipertahankan. Karena pasien memiliki harapan yang tinggi pada atribut ini.

h. Prosedur administrasi untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami (atribut 24)

Semakin mudahnya prosedur administrasi maka akan semakin memudahkan pasien dalam mendapatkan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Sehingga penting bagi pihak rumah sakit untuk terus mempertahankan dan meningkatkan atribut ini, agar dapat terus memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas kinerja petugas farmasi.

- i. Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan (atribut 25)

Pada atribut ini menunjukkan harapan serta kepuasan pasien yang tinggi serta kepercayaan pasien kepada obat yang diberikan dapat menyembuhkan. Hal ini menunjukkan tingginya kualitas kinerja petugas farmasi. Sehingga menjadi penting bagi pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi rawat jalan untuk terus mempertahankan atribut ini.

- j. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterima (atribut 26)

Atribut ini menunjukkan bahwa tinggi harapan pasien pada kebenaran obat yang diterima serta menunjukkan pula kinerja yang tinggi yang membuat pasien merasa yakin dengan kebenaran obat yang diberikan. Hal ini sangat berpengaruh dalam rasa puas pasien, karena jika pasien tidak percaya dengan kebenaran obat yang diterima menunjukkan rendahnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang didapukannya. Sehingga penting bagi rumah sakit khususnya petugas farmasi untuk mempertahankan atribut ini.

- k. Petugas farmasi dapat dipercaya (atribut 27)

Pada atribut ini menunjukkan jika pasien merasa petugas farmasi dapat dipercaya karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap hal tersebut. Hal ini sejalan bahwa semakin besar kepercayaan pasien kepada petugas farmasi menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga prestasi ini sudah baik dan harus dipertahankan.

- l. Obat yang diterima pasien dalam kemasan baik, rapi dan obat tidak rusak (atribut 28)

Kemasan obat yang baik menjadi salah satu atribut penting yang harus dipertahankan oleh rumah sakit khususnya instalasi farmasi rawat jalan. Karena pasien memiliki harapan dan penilaian kinerja yang tinggi terhadap hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa jika obat yang diterima pasien dalam kemasan yang rusak atau tidak baik dapat mempengaruhi tidak maksimalnya pengobatan yang pasien dapatkan sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu penting untuk atribut ini selalu dipertahankan.

- m. Petugas farmasi mengingatkan pasien untuk meminum obat secara teratur (atribut 40)

Pasien umumnya menginginkan bentuk perhatian petugas kepada mereka. Atribut ini menunjukkan harapan tinggi pasien terhadap hal tersebut, serta hal ini menunjukkan bahwa perhatian sekecil apapun dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga atribut ini menjadi penting untuk selalu dipertahankan dan ditingkatkan oleh petugas farmasi Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

### 3. **Kuadran C** (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat prioritas yang rendah daripada atribut lainnya. Hal ini dikarenakan Kuadran C menunjukkan tingkat harapan pasien dan tingkat kinerja petugas yang rendah sehingga Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki prioritas rendah karena pasien tidak terlalu menganggap penting atribut pada kuadran ini. Walaupun seperti itu pihak rumah sakit harus tetap memperhatikan pelaksanaan kerjanya. Adapun Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah :

- a. Obat diberikan dengan cepat oleh petugas farmasi setelah resep diserahkan (atribut 1)

Dari atribut ini dapat dilihat penilaian kinerja yang rendah dan diikuti harapan pasien yang rendah pula. Hal ini menunjukkan bahwa mengapa pasien memiliki harapan yang kecil adalah karena pasien menganggap prosudural pelayanan telah memiliki efektivitas waktunya tersendiri sehingga memang tidak dapat dipercepat kecuali pasien menjadi pasien non asuransi. Sehingga membuat harapan pasien terhadap atribut ini menjadi rendah namun pasien juga menilai kinerja petugas rendah yang artinya pihak rumah sakit khususnya petugas farmasi harus memperhatikan pelaksanaan kinerja.

- b. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan (atribut 6)

Pada atribut ini menunjukkan harapan pasien dan kinerja instalasi farmasi rawat jalan yang rendah. Rendahnya harapan pasien ini menunjukkan bahwa menurut pasien belum terlalu penting disediakannya kaunter informasi obat di

depo rawat jalan karena pasien dapat menanyakan langsung pada kaunter tempat pasien mengambil obat, namun pasien juga menilai kinerja yang rendah karena di instalasi farmasi rawat jalan terdapat meja kaunter informasi pengobatan namun jarang sekali digunakan bahkan cenderung tidak digunakan.

c. Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi (atribut 10)

Fasilitas fisik merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Rendahnya tingkat kinerja pada atribut ini menunjukkan bahwa didalam ruangan depo farmasi memiliki keterbatasan tempat duduk sehingga membuat pasien mengantri berdiri atau menunggu di luar ruangan depo. Namun pasien juga memiliki harapan yang rendah karena pasien memhami keramaian yang terjadi di depo disebabkan oleh banyaknya rujukan dan karena RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu sebagai rumah sakit rujukan tingkat provinsi.

d. Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parkir dan toilet (atribut 13)

Fasilitas fisik adalah komponen penting dalam menunjang pelayanan dan kepuasan pasien. Rendahnya penilaian pasien terhadap kinerja pada atribut ini menunjukkan kurang tersedianya akomodasi pelayanan fisik khususnya toilet di dekat depo farmasi rawat jalan. Namun harapan pasien juga rendah yang menunjukkan bahwa pasien tidak terlalu menganggap penting atribut ini karena fasilitas toilet di rumah sakit ada namun letaknya yang cukup jauh dari depo

farmasi, begitu pula dengan tempat parkir yang cukup luas namun letak depo farmasi rawat jalan yang berada di gedung utama cukup jauh.

- e. Terdapat tempat untuk memberikan informasi bagi pasien atau brosur (atribut 15)

Atribut ini menunjukkan penilaian harapan pasien dan kinerja IFRJ yang rendah. Oleh Karena itu atribut ini tidak terlalu dianggap penting namun tetap harus diperhatikan kinerjanya. Seperti halnya dilapangan tempat memberikan informasi dan brosur itu tersedia namun pasien sangat jarang berada disana untuk berdiskusi kepada petugas farmasi dan karena masih kurangnya sdm farmasi kerap kali tempat tersebut kosong dan pasien lebih cenderung bertanya saat berada di kaunter pengambilan obat.

- f. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum (atribut 19)

Pada atribut ini dapat diketahui bahwa kecil harapan pasien dan rendahnya kinerja petugas dalam menjelaskan tentang dosis obat yang akan dikonsumsi oleh pasien. Rendahnya penilaian kinerja ini menunjukkan bahwa sangat jarang pasien mendapatkan penjelasan tentang dosis, namun harapan pasien juga kecil dan hal ini menunjukkan pasien tidak terlalu mengharapkan penjelasan tentang dosis karena pasien tidak terlalu memahami hal tersebut dan yang ingin pasien pahami adalah cara menggunakan obat. Namun pihak IFRJ tetap harus memperhatikan kinerja atribut ini walau tidak terlalu dianggap penting.

- g. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat (atribut 20)

Atribut ini juga mendapatkan penilaian kinerja yang rendah dan harapan yang rendah sehingga tidak perlu terlalu diperhatikan. Adapun nilai kinerja yang rendah menunjukkan bahwa petugas jarang menjelaskan tata cara penyimpanan obat yang baik. Namun nilai harapan pasien juga rendah hal ini menunjukkan jika pasien tidak terlalu mengharapkan penjelasan tersebut. Walaupun seperti itu petugas harus tetap memperhatikan kinerja atribut ini.

- h. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat (atribut 21)

Menjelaskan efek samping obat adalah salah satu hal yang penting untuk dilakukan oleh petugas farmasi kepada pasien. Dalam atribut ini dapat diketahui nilai kinerja yang rendah, hal ini menunjukkan bahwa petugas sangat jarang memberikan penjelasan tentang efek samping obat. Khususnya hanya obat - obat tertentu saja yang diberikan penjelasan efek samping. Namun nilai harapan pasien terhadap atribut ini juga rendah, hal ini menunjukkan tidak terlalu penting bagi pasien diberikan penjelasan tentang efek samping obat. Karena pasien pada umumnya hanya ingin dilayani dengan baik dan segera mendapatkan obat. Namun walaupun tingkat harapan dan kinerja atribut ini rendah sehingga menunjukkan tidak terlalu dianggap penting, petugas farmasi harus tetap memperhatikan kinerja atribut ini.

- i. Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur (atribut 22)

Pasien menilai petugas tidak terlalu teratur dalam kegiatan administrasi hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja yang rendah. Namun hal ini mungkin

terjadi karena banyaknya pasien yang berasal dari daerah lain yang belum memahami prosedural administrasi IFRJ. Akan tetapi pasien juga memiliki harapan yang rendah terhadap atribut ini, yang artinya pasien tidak dapat berbuat apa – apa karena mereka harus mengikuti prosedur administrasi yang ada untuk mendapatkan obat. Walaupun tidak terlalu dianggap penting, petugas tetap harus memperhatikan kinerja atribut ini.

j. Petugas farmasi bertanya tentang keluhan pasien (atribut 23)

Pasien menilai kinerja petugas rendah pada atribut ini, hal ini menunjukkan jika petugas tidak sering bertanya apa keluhan pasien. Seiring dengan hal tersebut pasien juga memiliki harapan yang rendah terhadap atribut ini, yang dimana hal ini menunjukkan jika pasien tidak terlalu mengharapkannya karena umumnya pasien telah ditanyakan keluhannya saat bertemu dengan dokter. Sehingga atribut ini menjadi tidak terlalu penting untuk diperhatikan.

k. Layanan yang diberikan cepat dan tepat (atribut 29)

Pasien memberikan penilaian kinerja yang rendah pada atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan jauh dari kata cepat dalam perspektif penilaian pasien. Namun harapan pasien pada atribut ini juga rendah, yang mana menunjukkan bahwa pasien tidak terlalu menganggap penting atribut ini. Hal ini mungkin saja karena pasien memahami pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat karena banyaknya jumlah pasien per harinya sehingga membuat pasien harus bersabar dalam pelayanan.

l. Petugas farmasi memahami keperluan pasien (atribut 33)

Dalam atribut ini menunjukkan penilaian kinerja yang rendah dari pasien, sehingga hal ini dapat kita artikan bahwa dalam perspektif pasien petugas farmasi kurang memahami keperluan pasien. Hal ini mungkin saja terjadi, karena kemajemukan dalam perspektif pasien mengenai keperluan pasien. Namun atribut ini juga menunjukkan harapan pasien yang rendah, yang artinya tidak penting bagi pasien untuk petugas farmasi memahami seluruh keperluan mereka. Pasien umumnya hanya ingin dilayani dan mendapatkan obat yang mereka perlukan.

m. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan (atribut 34)

Pasien menilai rendah kinerja petugas dalam memantau keluhan pasien tentang pengobatan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kinerja petugas dalam memantau keluhan pasien khususnya dalam pengobatan, hal ini bisa saja terjadi karena tanggapan dari petugas dirasa kurang memuaskan pasien. Disisi lain pasien pun memiliki harapan yang rendah terhadap atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dapat memahami kesibukan petugas ditengah pelayanan kefarmasian sehingga tidak dapat memenuhi semua keluhan pasien, dan pada dasarnya pasien pun diberitahu jika ada keluhan yang ingin ditanyakan dapat ke ruangan PIO.

n. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien (atribut 35)

Pada atribut ini pasien merasa jika petugas kurang memberikan perhatian yang baik kepada pasien, oleh karena itu didapati nilai kinerja yang rendah.

Namun nilai harapan pasien juga rendah, hal ini menunjukkan jika pasien secara sadar memahami bahwa petugas farmasi tidak dapat memberikan perhatian yang sama kepada setiap pasien dalam waktu yang bersamaan selama masa pelayanan kefarmasian. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa atribut ini tidak perlu terlalu diperhatikan oleh pihak IFRJ, namun harus tetap dipantau kinerjanya.

o. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati (atribut 36)

Pasien memberikan penilaian rendah pada atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perspektif pasien petugas kurang melayani dengan sepenuh hati. Hal ini mungkin saja terjadi karena pasien IFRJ RSUD dr. M. Yunus berasal dari berbagai rujukan daerah, sehingga perbedaan intonasi dalam berbicara dianggap menjadi hal yang sensitif. Diluar itu pasien juga memiliki harapan yang rendah pada atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien hanya ingin dilayani dengan baik, karena pasien juga sadar dengan tingkat kesibukan petugas sulit untuk menunjukkan ekspresi ramah sepenuh hati setiap waktu dan bisa jadi pasien telah menganggap petugas telah melayani dengan sepenuh hati.

p. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik (atribut 37)

Pada atribut ini pasien memberikan penilaian kinerja yang rendah, yang dimana hal ini menunjukkan bahwa terkadang komunikasi antara pasien dan petugas bisa menjadi buruk. Hal seperti ini mungkin saja terjadi karena kemajemukan pasien yang diberikan pelayanan oleh petugas sehingga terkadang menimbulkan hal yang sensitif dalam komunikasi. Disisi lain pasien

pun memiliki tingkat harapan yang rendah pada atribut ini. Hal ini menunjukkan bahwa pasien secara sadar menyadari bahwa gaya komunikasi terkadang sulit untuk diubah, bahwa bisa jadi maksud petugas adalah baik namun karena intonasi yang sedikit tinggi dapat menyinggung terutama dalam kemajemukan dan kesesakan selama pelayanan.

- q. Petugas farmasi menerangkan tentang masalah pasien terkait pengobatan (atribut 39)

Pada atribut ini dapat diketahui penilaian pasien terhadap kinerja petugas rendah. Hal ini menunjukkan jika petugas tidak terlalu sering dalam menerangkan masalah pasien terkait pengobatan dan bisa jadi hanya masalah pengobatan khusus yang diberikan keterangan oleh petugas farmasi. Disisi lain tingkat harapan pasien terhadap atribut ini juga rendah. Hal ini mungkin saja terjadi karena pasien terkadang telah mendapat keterangan tentang pengobatannya dari dokter atau petugas IFRJ yang meminta pasien menuju ruang PIO (Pusat Informasi Obat) jika masih ada masalah terkait pengobatan yang didapat.

#### **4. Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran D ini merupakan atribut kualitas pelayanan jasa Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu yang memiliki tingkat kinerja yang sangat tinggi dan dianggap baik oleh pasien. Namun Atribut-atribut dalam Kuadran D ini juga memperlihatkan tingkat harapan pasien yang rendah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Atribut-atribut pada kuadran ini telah mampu memenuhi penilaian kinerja, dengan nilai harapan yang rendah artinya pasien tidak terlalu mengharapkan peningkatan kinerja karena pasien menilai kinerja Atribut-atributkuadran ini telah baik. Oleh karena itu pihak rumah sakit sebaiknya mengalihkan fokus utama kepada Atribut-atribut yang lebih memiliki prioritas peningkatan yang lebih tinggi. Adapun Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah:

a. **Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti (atribut 2)**

Pada atribut ini menunjukkan penilaian kinerja yang tinggi, yang berarti penyampaian informasi dari petugas kepada pasien mudah untuk pasien mengerti. Namun nilai harapan pasien menunjukkan harapan yang rendah, hal ini berarti bahwa pasien kurang mengharapkan peningkatan kinerja karena bagi pasien kinerja pada atribut ini telah memenuhi ekspektasi.

b. **Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien (atribut 3)**

Atribut ini menunjukkan petugas memberikan tanggapan yang baik dan respon yang cepat terhadap keluhan yang pasien utarakan di kaunter obat. Hal

ini dibuktikan dengan nilai kinerja yang tinggi yang pasien berikan pada atribut ini. Namun nilai harapan pasien juga rendah pada atribut ini. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien telah merasa cukup puas dengan kinerja petugas saat ini sehingga tidak terlalu mengharapkan peningkatan yang lebih.

- c. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi (atribut 4)

Dalam atribut ini pasien memiliki nilai harapan yang rendah. Hal tersebut mengindikasikan jika pasien merasa kinerja petugas farmasi telah baik/cakap dalam melakukan pelayanan kefarmasian sehingga pasien tidak memiliki harapan peningkatan kinerja yang lebih pada atribut ini. Sejalan dengan itu pada atribut ini dapat dilihat nilai kinerja yang tinggi pada atribut ini.

- d. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan Pasien (atribut 5)

Penilaian dalam atribut ini menunjukkan nilai kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas terampil dalam melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Selain itu nilai harapan pasien menunjukkan nilai yang rendah hal ini menggambarkan pasien tidak terlalu mengharapkan peningkatan kinerja karena memang dalam perspektif pasien kinerja petugas telah baik.

- e. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan (atribut 18)

Dalam atribut ini dengan penilaian kinerja yang tinggi menunjukkan petugas farmasi senantiasa memberikan keterangan tentang kegunaan (khasiat) obat

kepada pasien, namun sejalan dengan itu tingkat harapan pasien pada atribut ini cukup rendah. Dimana artinya pasien telah merasa puas pada petugas dan kecil mengharapkan peningkatan performa (kinerja).

- f. Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat (atribut 30)

Pasien memberikan penilaian tinggi terhadap kinerja atribut ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja petugas yang mana bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat di meja kaunter obat. Namun atribut ini menunjukkan juga tingkat harapan yang rendah, yang mana hal tersebut menandakan pasien tidak mengharapkan lebih peningkatan kinerja karena pasien telah merasa kinerja saat ini telah baik.

- g. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi (atribut 31)

Atribut ini menunjukkan kinerja petugas dalam menjaga privasi informasi pengobatan pasien, yang mana informasi pasien merupakan hal yang harus dijaga privasinya oleh petugas farmasi. Dalam atribut ini dapat dilihat nilai kinerja yang tinggi yang artinya petugas farmasi menjaga privasi pasien dengan baik, sesuai dengan itu hal tersebut merupakan kewajiban tenaga kesehatan yang diatur dalam peraturan Negara. Pasien dalam atribut ini juga memiliki nilai harapan yang kecil, yang dimana bermakna bahwa pasien telah yakin bahwa petugas menjaga privasi mereka dengan baik, sehingga pasien umumnya tidak terlalu memikirkan hal tersebut.

- h. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan (atribut 32)

Penilaian kinerja pada atribut ini menunjukkan nilai yang tinggi. Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pasien percaya petugas farmasi memiliki wawasan yang luas dalam pelayanan kefarmasian khususnya wawasan tentang obat. Nilai harapan pasien yang rendah pun memiliki arti bahwa pasien tidak mengharapkan hal yang lebih karena pasien menilai kinerja petugas telah baik.