

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Salah satu langkah yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner adalah dengan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian menggunakan 30 responden untuk uji validitas dan reliabilitas.

Menurut Notoatmodjo (2012), untuk memperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner berjumlah paling sedikit 20 responden.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Uji Validitas			
		Kepuasan		Harapan	
		r hitung	Ket	r hitung	Ket
Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	0,693	Valid	601	Valid
2	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang diminum	0,738	Valid	0,417	Valid
3	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	0,760	Valid	0,567	Valid
4	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	0,863	Valid	0,511	Valid
5	Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	0,725	Valid	0,567	Valid
6	Prosedur untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	0,187	Tidak Valid	0,417	Valid

Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	0,476	Valid	0,887	Valid
2	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0,314	Tidak Valid	0,926	Valid
3	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit	0,489	Valid	0,700	Valid
4	Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	0,552	Valid	0,769	Valid
5	Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	0,623	Valid	0,794	Valid
6	Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	0,508	Valid	0,926	Valid
7	Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan	0,544	Valid	0,794	Valid

Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	0,397	Valid	0,866	Valid
2	Petugas farmasi dapat dipercaya	0,655	Valid	0,866	Valid
3	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	0,518	Valid	0,671	Valid
4	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	0,466	Valid	0,784	Valid
5	Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0,497	Valid	0,611	Valid
6	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	0,748	Valid	0,944	Valid
7	Petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan	0,414	Valid	0,851	Valid

Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)						
1	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	0,360	Tidak valid	0,622	Valid	
2	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	0,579	Valid	0,524	Valid	
3	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	0,647	Valid	0,557	Valid	
4	Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati	0,465	Valid	0,694	Valid	
5	Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi	0,457	Valid	0,629	Valid	
6	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	0,638	Valid	0,839	Valid	
7	Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan	0,841	Valid	0,626	Valid	
8	Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian saat kerja	0,697	Valid	0,767	Valid	

Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	0,747	Valid	0,341	Tidak Valid
2	Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	0,521	Valid	0,776	Valid
3	Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai	0,595	Valid	0,786	Valid
4	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman	0,449	Valid	0,751	Valid
5	Arahan pada label obat mudah dipahami	0,556	Valid	0,884	Valid
6	Petugas farmasi cekatan dan serasi selama menjalankan pelayanan	0,323	Tidak valid	0,884	Valid
7	Semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	0,636	Valid	0,865	Valid

Salah satu kriteria item pernyataan itu valid atau tidak, dapat dilihat dari nilai R hitung, dimana r hitung tersebut mempunyai nilai $>0,361$. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, terdapat 5 item pernyataan yang tidak valid dari 35 item yang tersedia. Item tersebut terdapat pada item nomor 6 pada dimensi keandalan (*Realibility*), item nomor 2 pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), item nomor 1

pada dimensi empati (*empathy*), item nomor 1 dan nomor 6 pada dimensi berwujud (*tangible*). Maka item pernyataan tersebut digugurkan.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (1997) reliabilitas berasal dari kata *reability* yang artinya sejauh mana suatu hasil pengukuran yang memiliki keterandalan, kepercayaan, keterajegan, konsisten sekaloigus dapat dipercaya. Dikatakan dapat dipercaya apabila hasil pengukuran terhadap suatu keompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

Untuk uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Coefficient Alpha*. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* dalam rentang 0,61 sampai dengan 0.80 (Priyatno, 2010).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	r Hitung Kepuasan	r Hitung Harapan	r Tabel	Keterangan
1	Dimensi Keandalan	0,837	0,891	0,361	Reliabel
2	Dimensi Daya Tanggap	0,545	0,895	0,361	Reliabel
3	Dimensi Kepastian	0,564	0,895	0,361	Reliabel
4	Dimensi Empati	0,736	0,782	0,361	Reliabel
5	Dimensi Berwujud	0,538	0,849	0,361	Reliabel

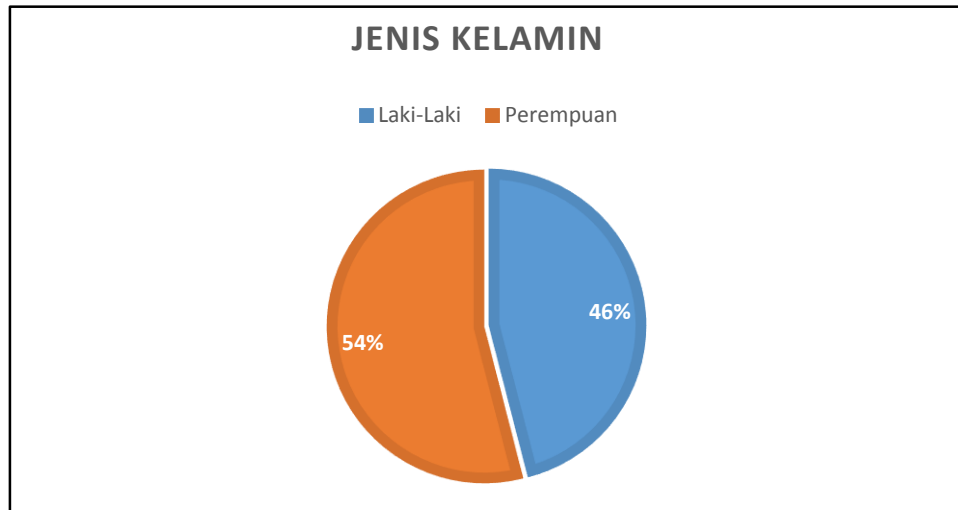
B. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat presisi sebesar 10%. Maka dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada 110 responden dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain responden dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Responden akan dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, keikutsertaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta.

Tabel 5. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		N	Persentase (%)
1. Jenis kelamin			
	Perempuan	59	54%
	Laki-laki	51	46%
2. Usia			
	18-25 tahun	21	19%
	26-35 tahun	18	16%
	36-45 tahun	21	19%
	46-55 tahun	35	32%
	>56 tahun	15	14%
3. Pendidikan Terakhir			
	Tidak Sekolah	0	0%
	SD	1	1%
	SMP	6	5%
	SMA	50	46%
	Akademi	8	7%
	Perguruan Tinggi	45	41%
4. Pekerjaan			
	Tidak Bekerja	21	19%
	Petani/Buruh	1	1%
	Swasta	50	46%
	PNS/TNI/POLRI	20	18%
	Pelajar/Mahasiswa	13	12%
	Lain-lain	5	4%
5. Keikutsertaan JKN			
	PBI	10	9%
	Non PBI	100	91%

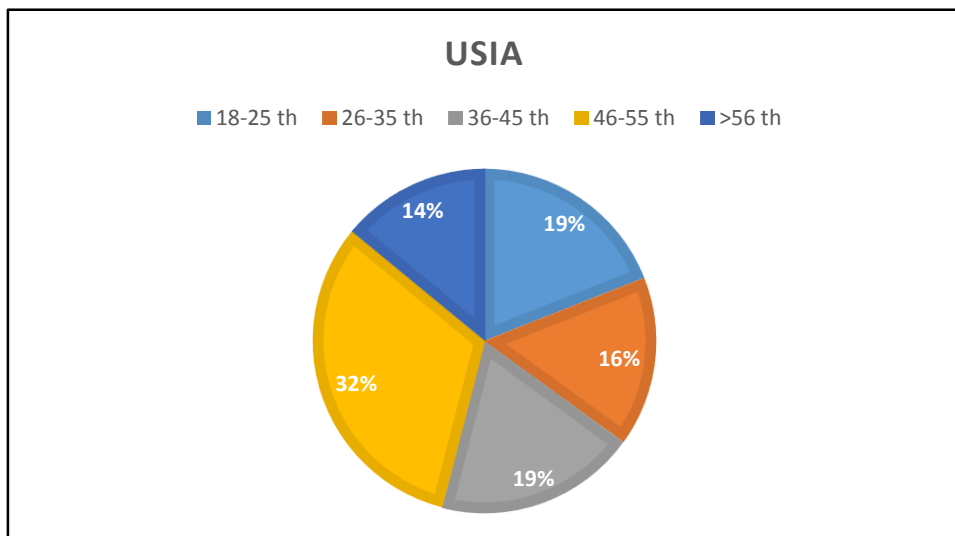
1. Jenis Kelamin



Gambar 4. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4 menunjukkan bahwa dari 110 responden 51 orang (46%) merupakan responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan ada 59 orang (54%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

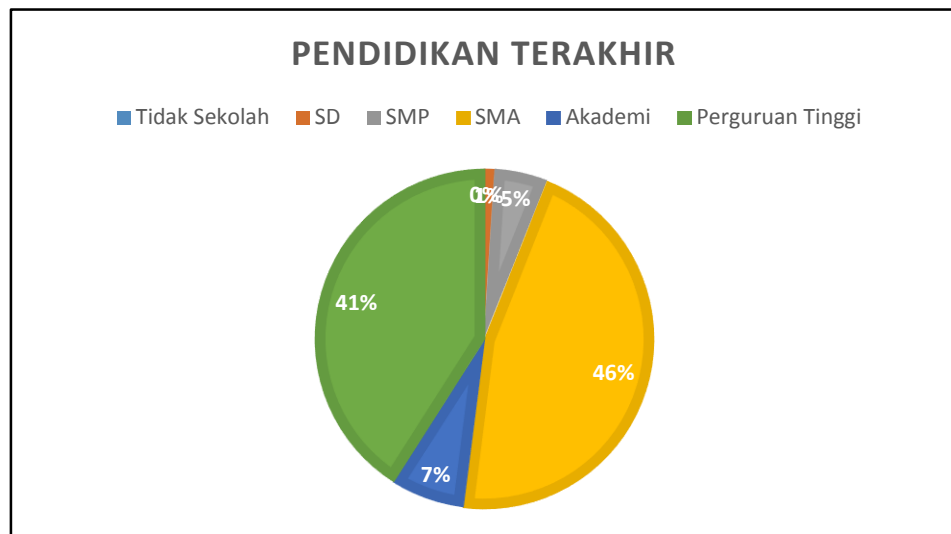
2. Usia



Gambar 5. Jumlah responden berdasarkan usia

Gambar 5 menunjukkan bahwa dari 110 responden terdapat 5 kelompok usia, yaitu usia 18-25 tahun yang berjumlah 21 orang(19%), 26-35 tahun berjumlah 18 orang (16%), 36-45 tahun berjumlah 21 orang (19%), 46-55 tahun berjumlah 35 orang (32%) dan >56 tahun berjumlah 15 orang (14%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 46-55, sedangkan untuk responden paling sedikit yaitu berumur >56 tahun. Menurut Depkes RI 2009 pengelompokkan usia dibagi menjadi 5 yaitu usia 18-25 tahun merupakan usia masa remaja akhir, usia 26-35 tahun merupakan usia masa dewasa, usia 36-45 tahun merupakan usia masa akhir dewasa, usia 46-55 tahun merupakan usia lanjut usia awal, dan usia >56 tahun merupakan masa lanjut usia akhir.

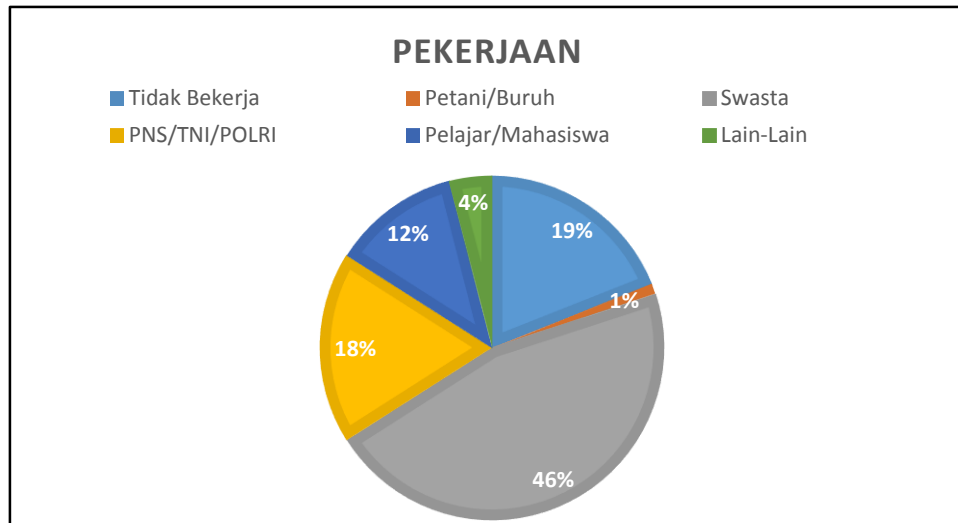
3. Pendidikan Terakhir



Gambar 6. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambar 6 menunjukkan bahwa dari 110 responden dapat dikelompokkan menjadi 6 kelompok sesuai dengan tingkat pendidikan terakhir. Pada penelitian ini responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD sebanyak 1 orang(1%), SMP sebanyak 6 orang(5%), SMA sebanyak 50 orang(46%), Akademi sebanyak 8 orang(7%) dan untuk perguruan tinggi sebanyak 45 orang(41%). Pada penelitian ini tidak ada responden yang tidak bersekolah. Selanjutnya jika dilihat dari data diatas diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan akhir SMA.

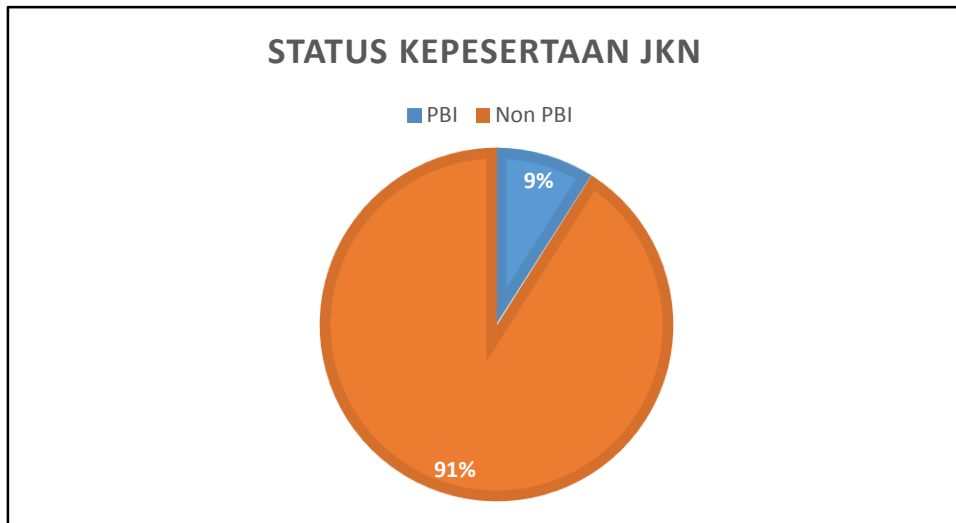
4. Pekerjaan



Gambar 7. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan

Gambar 7 menunjukkan bahwa dari 110 responden, sebanyak 21 orang (19%) tidak bekerja, 1 orang (1%) bekerja sebagai buruh atau petani, 50 orang (46%) bekerja sebagai pegawai swasta, 20 orang (18%) bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 13 orang (12%) sebagai pelajar/mahasiswa, dan 5 orang (4%) dengan pekerjaan lain. Maka dapat disimpulkan mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta.

5. Status Kepesertaan JKN



Gambar 8. Jumlah responden berdasarkan status kepesertaan JKN

Gambar 8 menunjukkan bahwa dari 110 responden mayoritas merupakan peserta JKN non PBI sebanyak 100 orang (91%), sedangkan peserta JKN PBI sebanyak 10 orang (9%).

C. Analisis Kepuasan Pasien

Untuk melakukan analisis kepuasan pasien dapat dilihat dari setiap dimensi yaitu dimensi Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*empathy*), dan dimensi Berwujud (*tangible*).

Tabel 6. Hasil Analisis Kepuasan Pasien

Dimensi	Rata-Rata		
	Kepuasan	Harapan	Tingkat kesesuaian
Dimensi keandalan	3,60	3,96	90,7%
Dimensi daya tanggap	3,33	3,31	90,15%
Dimensi kepastian	3,32	3,97	89,29%
Dimensi empathy	3,39	3,97	85,48%
Dimensi berwujud	3,31	3,96	83,68%

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada dimensi berwujud, maka dapat diartikan pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien.

Kemudian untuk nilai kesesuaian tertinggi pada dimensi daya tanggap, dapat diartikan pada pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi harapan pasien.

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan meliputi kemampuan suatu penyedia pelayanan atau jasa yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.

Pada kuesioner dalam dimensi ini diwakili 5 pernyataan.

Tabel 7. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
	Kepuasan	Harapan	
Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat	4	3,97	100,8
Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat diminum	3,71	3,99	92,98
Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	3,43	3,95	86,84
Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	3,41	3,96	86,11
Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur	3,43	3,95	86,84

Tabel 7 menunjukkan bahwa yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat, hal ini dapat diartikan bahwa beberapa responden mengatakan bahwa petugas farmasi dalam pelayanan obat belum atau tidak menjelaskan tentang efek samping obat yang diberikan.

Pada umumnya pasien meminta informasi obat terkait dosis obat, penyimpanan obat serta efek samping obat. Petugas farmasi sangat penting memberikan informasi kepada pasien tentang pengobatannya (Krueger, 2011).

Sedangkan yang memiliki nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item pernyataan petugas farmasi menjelaskan tentang penggunaan obat, hal tersebut diartikan bahwa petugas farmasi dalam pelayanannya sudah memberikan informasi yang tepat, sesuai dan akurat. Informasi tersebut sangat bermanfaat karena dapat memberikan hasil terapi yang diharapkan oleh pasien. Dapat disimpulkan berdasarkan data yang didapat, pernyataan dalam dimensi kehandalan ini masuk kategori sangat memuaskan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi kualitas pelayanan ini meliputi kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang tepat, prosedur sederhana dan memberikan waktu pemeriksaan yang tepat. Dalam dimensi ini diwakili oleh 6 pernyataan

Tabel 8. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian
	Kepuasan	Harapan	
Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	3,26	3,95	82,53
Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit	3,83	3,99	95,99
Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	3,85	3,98	96,73
Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang obat	3,44	3,96	86,87
Petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal	3,3	3,96	83,33
Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan	3,79	3,97	95,47

Tabel 8 menunjukkan bahwa yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan prosedur penyampaian informasi yang jelas dan petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan. Beberapa pasien mengatakan bahwa prosedur informasi yang diberikan kurang jelas.

Sedangkan untuk pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa petugas farmasi dapat memenuhi harapan pasien tentang petugas farmasi nampak terampil

semasa pelayanan pasien. Secara keseluruhan data yang didapatkan pada dimensi ini termasuk dalam kategori memuaskan.

3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kesopanan, kerapian, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas farmasi dalam hal pelayanan. Pada dimensi ini diwakili oleh 7 pernyataan.

Tabel 9. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kepastian

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian
	Kepuasan	Harapan	
Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	3,76	3,98	94,47
Petugas farmasi dapat dipercaya	3,80	3,97	95,72
Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	3,27	3,95	82,78
Layanan yang diberikan cepat dan tepat	3,05	3,97	76,83
Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	3,57	3,96	90,15
Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	3,81	3,97	95,97
Petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan	3,53	3,96	89,14

Tabel 9 menunjukkan bahwa item pernyataan yang memiliki nilai kesesuaian terendah yaitu pada item pernyataan layanan yang diberikan cepat dan tepat. Beberapa responden mengatakan kurang optimalnya

pelayanan yang diberikan, terkait waktu tunggu yang lama dan antrian yang lama.

Item pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item pernyataan privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi. Hal tersebut sesuai dengan harapan pasien tentang privasi informasi pasien yang selalu dijaga oleh petugas farmasi.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia pelayanan untuk memahami masalah yang dialami oleh pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih dan memenuhi kebutuhan pasien. Pada dimensi ini diwakili oleh 7 item pernyataan.

Tabel 10. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empati

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian
	Kepuasan	Harapan	
Petugas memantau keluhan pasien tentang pengobatan	3,5	3,95	88,61
Petugas memberikan perhatian yang baik kepada pasien	3,55	3,98	89,2
Petugas memberikan layanan dengan sepenuh hati	3,55	3,97	89,42
Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi	3,5	3,99	87,72
Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	3,22	3,96	81,31
Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan	3,2	3,96	80,81
Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian saat kerja	3,22	3,96	81,31

Pada dimensi ini item pernyataan dengan nilai kesesuaian terendah yaitu pada item petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan. Beberapa responden beranggapan bahwa petugas farmasi belum memprioritaskan pasien dalam hal pengobatan hal tersebut berkaitan dengan lamanya waktu tunggu.

Sedangkan untuk nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati. Dalam hal ini dapat

dilihat dari sikap ramah petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien, khususnya pasien rawat jalan rumah sakit.

Sikap ramah dapat menunjukkan sikap yang profesional saat bekerja, serta secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam mendapatkan suatu pelayanan (Al Ghurair, 2012).

Dapat disimpulkan dilihat dari hasil yang diperoleh maka pada dimensi ini pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan.

5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi ini meliputi fasilitas berwujud, perlengkapan, pegawai, kerapian penampilan dan sarana komunikasi. Dimensi ini diwakili 5 item pernyataan.

Tabel 11. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Berwujud

Pernyataan	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian
	Kepuasan	Harapan	
Tempat duduk di ruang tunggu instalasi farmasi mencukupi	3,24	3,95	82,03
Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai	3,46	3,96	87,37
Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman	3,35	3,97	84,38
Arahan pada label obat mudah dipahami	3,27	3,96	82,58
Semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit	3,24	3,95	82,03

Berdasarkan data yang diperoleh nilai kesesuaian terendah yaitu pada item tempat duduk pada ruang tunggu dan semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi. Pada item pernyataan tempat duduk pada ruang tunggu mencukupi, responden tidak setuju karena mereka merasa bahwa tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang dan penempatannya masih kurang. Kemudian untuk item pernyataan semua obat pada resep selalu tersedia, menurut beberapa responden, obat yang ada pada resep tidak semuanya tersedia di instalasi farmasi.

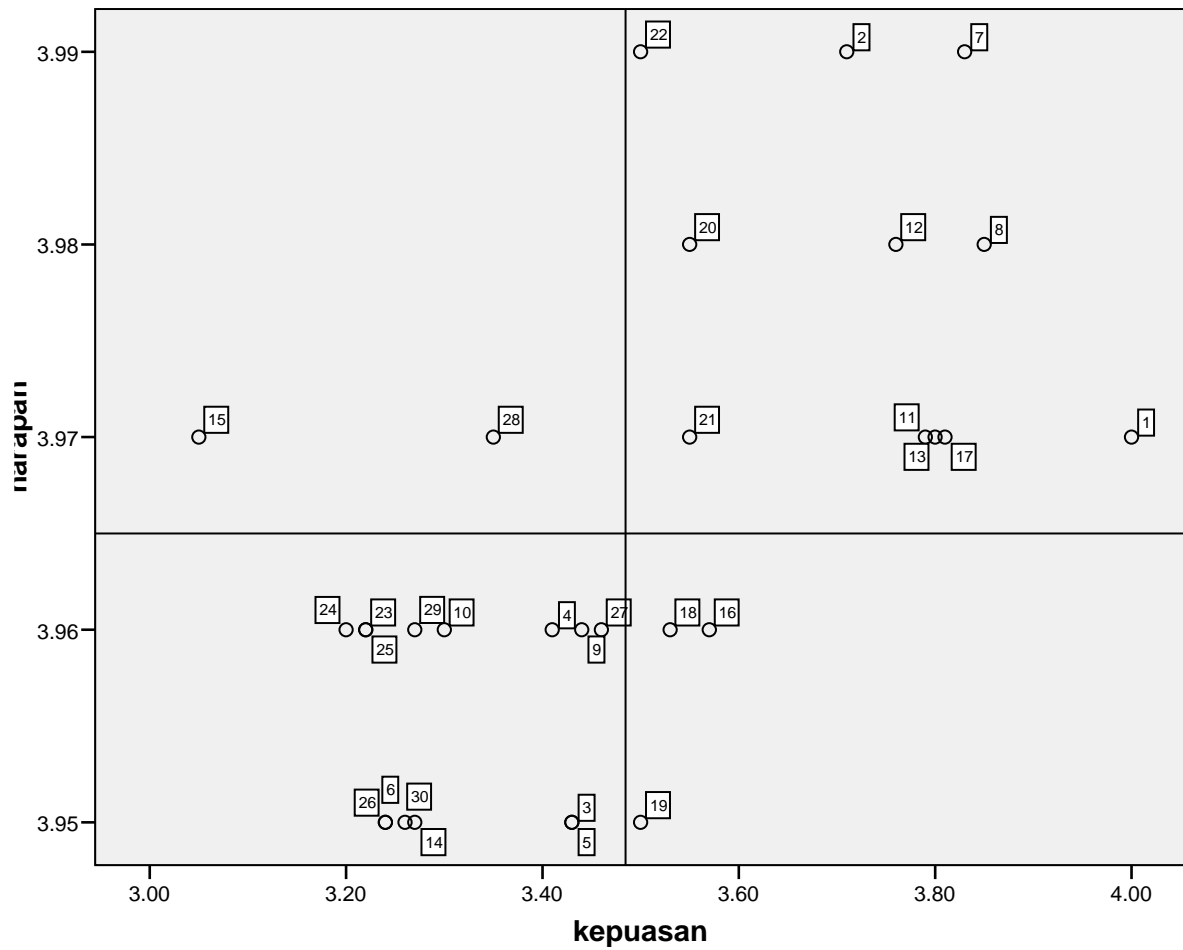
Sedangkan untuk item pernyataan dengan nilai kesesuaian tertinggi yaitu pada item letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai. Hal tersebut dapat dilihat dari tata letak instalasi farmasi rumah sakit yang sangat mudah dicapai oleh para pasien. Dapat disimpulkan pada dimensi ini pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan.

A. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini menggunakan sebuah diagram kartesius yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang. Kepuasan tersebut dapat diukur dengan cara membandingkan harapan konsumen dengan kinerja dalam suatu pelayanan. Dikatakan puas apabila tingkat harapan lebih tinggi daripada kinerja.

Dalam diagram kartesius perlu menentukan sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X didapat dari rata-rata skor kinerja/kepuasan, sedangkan sumbu Y

didapat dari rata-rata skor harapan. Pada diagram tersebut terdapat 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D.



Gambar 9. Diagram Kartesius

Pada diagram diatas dapat dilihat bahwa dari 30 pertanyaan pada penelitian ini terbagi menjadi 4 kuadran yang berbeda. Berikut adalah hasil dari diagram kartesius:

1. Kuadran A

Pada kuadran A memuat item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna JKN rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai harapan pasien, sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelaksanaannya.

Terdapat 2 item pernyataan pada kuadran ini, meliputi:

a. Item nomor 15 (Layanan yang diberikan cepat dan tepat)

Pada item ini pasien merasa kurang puas karena mereka merasa antrian pada pengambilan obat yang lama, selain itu yang mempengaruhi waktu pelayanan tergantung pada jenis sediaan obat yang dibutuhkan.

b. Item nomor 28 (fasilitas seperti AC, kipas angin maupun TV yang ada diruang tunggu membuat nyaman)

Pada item ini pasien merasa kurang puas dengan fasilitas pada ruang tunggu, pasien masih merasa butuh ditambah kipas angin pada ruang tunggu.

2. Kuadran B

Dalam kuadran B item pernyataan perlu dipertahankan karena item pernyataan-pernyataan ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Pada kuadran B dalam

pelaksanaanya sudah sesuai dengan harapan pasien dan pasien merasa puas terhadap pelaksanaannya. Sehingga pada kuadran ini dapat menjadi kekuatan perusahaan atau pengelola (Dianto, 2014)

Dalam kuadran ini terdapat 11 item pernyataan yaitu

a. Item nomor 1 (Petugas farmasi menjelaskan penggunaan obat)

Pasien merasa petugas farmasi sudah menjelaskan tentang penggunaan obat. Hal tersebut sudah sesuai dengan keinginan pasien, maka dapat diartikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Item nomor 2 (Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis/seharusnya obat diminum)

Pasien sudah merasa bahwa petugas farmasi sudah menjelaskan tentang dosis obat, hal tersebut termasuk informasi yang sangat penting bagi pasien yang mendapatkan pengobatan. Dalam hal ini pasien sudah merasa sesuai dengan keinginan/harapan pasien dalam hal pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan.

c. Item nomor 7 (petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit)

Sudah seharusnya petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi. Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan, maka dapat diartikan bahwa pasien sudah merasa puas.

- d. Item nomor 8 (petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien)

Pada item ini pasien sudah merasa puas. Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan.

- e. Item nomor 11 (Tahap disiplin petugas farmasi memuaskan)

Pada item tersebut pasien merasa puas, karena dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien.

- f. Item nomor 12 (Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan)

Menurut pasien item ini sudah dianggap memenuhi harapan. Maka dapat diartikan bahwa pada item ini pasien sudah merasa puas.

- g. Item nomor 13 (Petugas farmasi dapat dipercaya)

Pada item ini pasien merasa bahwa petugas farmasi dapat dipercaya sehingga pasien merasa puas.

- h. Item nomor 17 (Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi)

Pada item pernyataan ini pasien sudah merasa puas karena mereka merasa sangat dijaga privasinya oleh petugas farmasi terkait informasi pasien.

- i. Item nomor 20 (Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien)

Pasien merasa bahwa petugas farmasi sudah memberikan perhatian yang baik saat melakukan pelayanan. Dalam hal ini dapat

disimpulkan bahwa pasien sudah merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien.

- j. Item nomor 21 (Petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati)

Pada item ini pasien merasa puas dalam pelayanan terkait petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati. Karena itu pada item ini perlu dipertahankan dalam pelayanan agar pasien tetap merasa puas.

- k. Item nomor 22 (Komunikasi yang baik antar pasien dan petugas farmasi)

Pasien merasa komunikasi yang dilakukan antara petugas farmasi dengan pasien sudah baik, maka disimpulkan pasien dalam hal ini sudah merasa puas. Maka dari itu pada item ini perlu dipertahankan agar pasien selalu merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

3. Kuadran C

Pada kuadran C pernyataan dianggap kurang penting oleh pasien karena memberikan pengaruh rendah terhadap kepuasan pasien. Sehingga prioritasnya juga rendah, tetapi dalam pelaksanaan tetap harus diperhatikan.

Pada kuadran ini terdapat 9 item pernyataan, yaitu:

- a. Item nomor 6 (prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tapi pada pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien. Maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa puas pada item tersebut.

- b. Item nomor 10 (petugas farmasi hadir pada waktu yang ditetapkan dalam jadwal)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, akan tetapi pada pelaksanaannya tetap harus dilakukan agar memberikan nilai tambah tersendiri khususnya terkait dengan kepuasan pasien

- c. Item nomor 14 (Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya)

Pada item ini pasien merasa kurang penting karena sudah seharusnya pelayanan obat di instalasi farmasi terjamin mutunya. Karena hal tersebut dapat memberikan dampak rasa aman dan nyaman kepada pasien.

- d. Item nomor 23 (Petugas farmasi tidak memberikan pasien menunggu lama)

Pada item ini pasien merasa bahwa petugas farmasi sudah melakukan penyiapan obat secara cepat, akan tetapi jenis sediaan obat dapat mempengaruhi waktu cepat atau tidaknya pelayanan suatu obat. Maka pada item perlu diperhatikan oleh petugas farmasi khususnya di instalasi farmasi rawat jalan.

- e. Item nomor 24 (Petugas farmasi memprioritaskan pasien terkait pengobatan)

Pada item ini pasien merasa kurang penting. Akan tetapi dalam pelaksanaannya pasien sudah merasa puas. Hal tersebut juga perlu diperhatikan petugas farmasi rumah sakit.

- f. Item nomor 25 (Petugas farmasi senantiasa menumpukkan perhatian saat kerja)

Menurut pasien pada item ini kurang penting, walaupun pada pelaksanaannya tetap dilakukan dan pasien merasa puas.

- g. Item nomor 26 (tempat duduk diruang tunggu instalasi farmasi mencukupi)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu penting tentang tempat duduk diruang tunggu, tetapi hal ini juga perlu diperhatikan oleh instalasi farmasi agar pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan khususnya pelayanan farmasi rawat jalan.

- h. Item nomor 29 (Arahan pada label obat mudah dimengerti)

Pada item ini pasien merasa tidak terlalu penting, karena pasien dapat bertanya langsung kepada petugas farmasi terkait pengobatan.

- i. Item nomor 30 (semua obat yang ada pada resep selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit)

Walaupun dalam hal ini pasien merasa puas dalam pelayanan yang dilakukan, tetapi pada item ini pasien merasa tidak terlalu

berpengaruh dengan tingkat kepuasan, karena obat pada instalasi rumah sakit sudah cukup tersedia atau selalu ada.

4. Kuadran D

Pada kuadran D item pernyataan sudah baik dalam pelaksanaannya tetapi dianggap kurang penting oleh pasien. Sehingga dalam pelaksanaannya perlu dipertimbangkan.

Dalam kuadran ini terdapat 8 item pernyataan, yaitu

- a. Item nomor 3 (Petugas farmasi menjelaskan cara penggunaan obat)
Pada item ini pasien sudah merasa puas dalam pelaksanaannya, walaupun dalam hal ini pasien merasa kurang penting. Menurut pasien yang mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan petugas farmasi sudah menjelaskan tentang cara penggunaan obat kepada pasien. Informasi tersebut sangat berguna bagi pengobatan pasien.
- b. Item nomor 4 (Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat)
Pada item pernyataan ini pasien merasa kurang penting. Akan tetapi dalam pelaksanaannya petugas farmasi sudah memberikan atau menjelaskan tentang efek samping obat. Hal tersebut memang sangat perlu disampaikan kepada pasien terkait pengobatan yang didapatkan pasien.
- c. Item nomor 5 (Petugas kegiatan administrasi tampak lebih teratur)

Item ini dianggap kurang penting oleh pasien, karena sudah seharusnya kegiatan administrasi di Rumah Sakit teratur guna mempercepat pelayanan kefarmasian.

- d. Item nomor 9 (Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan)

Pada item pernyataan ini dianggap pasien kurang penting karena pasien bisa bertanya langsung kepada petugas farmasi terkait pengobatan.

- e. Item nomor 16 (Petugas farmasi ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat)

Item ini dianggap kurang penting oleh pasien karena sudah seharusnya sebagai petugas farmasi dalam pelayanan harus bersikap ramah dan sopan kepada pasien. Dalam pelaksanaannya item ini sudah dianggap sesuai dengan harapan pasien.

- f. Item nomor 18 (petugas farmasi mempunyai kecakapan dalam memberikan pelayanan)

Pada item ini dianggap kurang penting oleh pasien karena sudah seharusnya petugas farmasi cakap dalam memberikan pelayanan. Dalam pelaksanaannya pasien sudah merasa puas.

- g. Item nomor 19 (Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan)

Pada item ini pasien merasa puas, karena dalam pelaksanaannya item ini sudah dianggap sesuai dengan harapan pasien.

h. Item nomor 27 (Letak instalasi farmasi di rumah sakit yang mudah dicapai)

Item ini dianggap kurang penting bagi pasien karena sudah seharusnya letak instalasi farmasi di Rumah Sakit mudah dicapai, pada hal ini sudah memenuhi harapan pasien sehingga pada item ini pasien sudah merasa puas.

Dari analisis di atas, menunjukkan bahwa item pernyataan pada kuadran A perlu dilakukan perbaikan. Pada kuadran A memuat item pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta, tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien, sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelaksanaannya. Item pernyataan tersebut adalah layanan yang diberikan cepat dan tepat serta fasilitas AC, kipas angin maupun TV yang ada di ruang tunggu membuat nyaman.