

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Jumlah Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *Isaac Michael*. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel sebesar 324 responden, sehingga sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 324 responden.

### B. Uji Validitas dan Relibilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 responden yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dengan memberikan kuisioner yang berisi 25 item pernyataannya, yang terdiri dari 5 dimensi yaitu sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang masing masing terdiri dari 5 item pertanyaan.

#### 1. Hasil uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur derajat ketepatan data yang dalam kuesioner atau skala, apakah item-item yang berada pada kuisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang akan di ukur. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8. Hasil uji validitas**

No	Butir pertanyaan	Corrected item- Total Correlation	R tabel	Status
1	p1	,506	0.3610	Valid
2	p2	,540	0.3610	Valid
3	p3	,493	0.3610	Valid
4	p4	,766	0.3610	Valid
5	p5	,552	0.3610	Valid
6	p6	,633	0.3610	Valid
7	p7	,791	0.3610	Valid
8	p8	,832	0.3610	Valid

No	Butir pertanyaan	Corrected item- Total Correlation	R tabel	Status
9	p9	,825	0.3610	Valid
10	p10	,641	0.3610	Valid
11	p11	,754	0.3610	Valid
12	p12	,788	0.3610	Valid
13	p13	,666	0.3610	Valid
14	p14	,787	0.3610	Valid
15	p15	,685	0.3610	Valid
16	p16	,625	0.3610	Valid
17	p17	,791	0.3610	Valid
18	p18	,832	0.3610	Valid
19	p19	,845	0.3610	Valid
20	p20	,711	0.3610	Valid
21	p21	,637	0.3610	Valid
22	p22	,766	0.3610	Valid
23	p23	,663	0.3610	Valid
24	p24	,856	0.3610	Valid
25	p25	,700	0.3610	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Berdasarkan tabel hasil uji validitas kuisioner di dapatkan nilai *Corrected item- Total Correlation* dari 25 pertanyaan lebih besar dari nilai “r” tabel 0,3610. Hal ini menunjukkan 25 pernyataan pada kuisioner di nyatakan valid.

## 2. Hasil uji reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan konsisten atau tidak, apakah alat ukur yang digunakan dapat di andalkan dan memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Uji ini menggunakan metoden pengujian *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), dimana dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha > 0,6$ .

**Tabel 9. Hasil uji reliabilitas**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas kritis	Status
Pernyataan	0,962	0,6	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Dari tabel diatas di peroleh hasil perhitungan reliabilitas dari kuisioner atau alat yang digunkan untuk penelitian, hasil analisis relibilitas yaitu dengan melihat

nilai *Cronbach's Alpha* dari 25 butir lebih dari 0,6 dinyatakan bahwa alat ukur yang berupa kuisioner reliabel sehingga dapat di gunakan.

### C. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin responden, umur, jumlah kunjungan yang dilakukan oleh responden atau pasien di instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo, pendidikan terakhir responden, dan pekerjaan responden.

#### 1. Jenis kelamin

**Tabel 10. Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	121	37,3
Perempuan	203	62,7
Total	324	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2019)

Tabel 10 menjelaskan menejelaskan bahwa total responden yang mengisi kuisioner yaitu sebanyak 324 orang yang terdiri dari responden laki-laku sebanyak 121 orang dengan persentase 37.3 % dan responden perempuan sebanyak 203 dengan persentase sebesar 62,7 % dari data yang diperoleh responden paling banyak yaitu perempuan dengan persentase sebesar 62,7%. Banyaknya jumlah responden perempuan ini dikarenakan banyaknya yang berkunjung ke instalasi farmasi RSUD Dr.R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi adalah ibu - ibu atau keluar pasien yang mendampingi pasien berobat.

#### 2. Umur

**Tabel 11. Karakteristik Umur Responden**

Umur	Jumah	Persentase (%)
17 - 25 tahun	26	8,0
26 - 35 tahun	91	28,1
36 - 45 tahun	115	35,5
45 - 55 tahun	70	21,6
56 - 65 tahun	22	6,5
Total	324	100,0

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Pada tabel 11 menjelaskan karakteristik umur responden dimana total responden sebanyak 324 orang dengan persentase umur terbesar yaitu umur 36-45

tahun dengan persentase sebesar 35,5 % dengan jumlah responden sebanyak 115 orang. Data tersebut tidak sama dengan data yang dimiliki oleh rumah sakit dimana populasi terbanyak pasien yang berobat di instalasi rawat jalan paling banyak pada umur 45-64 tahun, hal ini dapat berbeda karena kuisioner yang diberikan tidak hanya kepada pasien tetapi dapat digantikan oleh pendamping pasien. Mayoritas pasien berasal dari kelompok umur dewasa, hal ini dikarenakan pada usia tersebut pasien lebih mudah dan paham dalam mengakses pelayanan kesehatan. Menurut Oslon dan Peter (2000) kelompok umur yang berbeda akan memberikan sebuah perilaku yang berbeda, dimana umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang optimal dan mandiri.

### 3. Pendidikan terakhir

**Tabel 12. Karakteristik Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	91	28.1
SMP	102	31.5
SMA	116	35.8
Diploma	6	1.9
Sarjana	9	2.8

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Tabel 12 menjelaskan mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan jumlah paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA dengan persentase 35.8% atau sebanyak 116 orang, hal ini dikarenakan yang mengisi kuisioner tidak selalu berasal dari pasien saja tetapi dapat digantikan oleh pendamping pasien yang juga merasakan pelayanan dari instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Menurut Notoatmodjo (2003) pendidikan merupakan *health seeking behavior*, dimana merupakan perilaku seseorang dalam mencari pengobatan sehingga seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung akan memiliki perilaku hidup yang lebih sehat dibandingkan yang tidak.

#### 4. Pekerjaan

**Tabel 13. Karakteristik Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar	2	0,6
PNS	5	1.5
Wiraswasta	44	13,6
Swasta	84	25,9
Lain-lain	189	58.4
Total	324	100

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Tabel 13 menjelaskan persentase pekerjaan pasien JKN yang menggunakan pelayanan di instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi, dari data yang diperoleh persentase terbanyak yaitu pekerjaan lain-lain dengan persentase 58,4 % atau sebanyak 189 responden. Pekerjaan lain-lain ini meliputi tani, ibu rumah tangga, buruh dan pedagang.

#### D. Hasil Analisis Data

##### 1. Dimensi *Tangible*

Pernyataan pada dimensi ini terdiri dari 5 butir pernyataan mengenai pelayanan ruang tunggu yang meliputi kebersihan ruangan, fasilitas pendingin ruangan, ketersediaan kursi dan ruang yang nyaman, kemudahan pada loket penerimaan resep dan letak unit instalasi farmasi yang strategis. Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan persentase dapat dilihat pada tabel 14.

**Tabel 14. Jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi Bukti Fisik**

Butir pernyataan	Jumlah dan persentase							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
P1	0	0	24	7.4	269	83.0	31	9.6
P2	15	1.5	58	17.9	243	75.0	18	5.6
P3	1	0.3	31	9.6	261	80.6	31	9.6
P4	1	0.3	7	2.2	260	80.2	56	17.3
P5	0	0	5	1.5	262	80.9	57	17.6

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Arti kode STP adalah sangat tidak puas, arti kode TP adalah Tidak puas, arti kode P adalah puas dan arti kode SP adalah sangat puas

- P1 : Ruang tunggu unit farmasi rawat jalan terlihat bersih  
 P2 : Terdapat fasilitas TV atau AC  
 P3 : Ruang tunggu unit farmasi rawat jalan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman  
 P4 : Terdapat jalur antrian loket penerimaan resep yang baik dan teratur  
 P5 : Unit farmasi rawat jalan mudah untuk diakses

Tabel 14 menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban pasien merasa puas dan sangat puas dengan kualitas pelayanan dari bukti fisik atau sarana prasarana yang ada pada unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Responden merasa puas terhadap pelayanan ruang tunggu yang cukup luas dan kursi ruang tunggu yang nyaman dengan persentase sebesar 80,6 % dan persentase kurang puas terhadap pelayanan bukti fisik tertinggi terhadap pelayanan fasilitas tv dan AC yang berada di ruang tunggu yaitu sebesar 17,9 %.

Hasil distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) di unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dapat dilihat pada tabel 15.

**Tabel 15. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Tangible***

No	pernyataan	Rata-rata skor	Persentase (%)	Kriteria
P1	Ruang tunggu unit farmasi rawat jalan terlihat bersih	3,02	75,54	Puas
P2	Terdapat fasilitas TV atau AC	2,85	71,14	Puas
P3	Ruang tunggu unit farmasi rawat jalan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	2,99	74,85	Puas
P4	Terdapat jalur antrian loket penerimaan resep yang baik dan teratur	3,15	78,63	Puas
P5	Unit farmasi rawat jalan mudah untuk diakses	3,16	79,01	Puas
Total		15,17	379,17	
Rata-rata		3,03	75,83	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Dari data pada tabel 15 merupakan distribusi kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Menurut Supranto (2011) bukti fisik merupakan penampilan fisik, peralatan personil dan media komunikasi. suatu tempat yang memiliki bukti fisik yang baik akan memberikan pengaruh kepuasan yang baik pula, dimana jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik baik maka kepuasan konsumen pun akan semakin tinggi begitu pun sebaliknya. Hasil yang diperoleh pada dimensi ini

yaitu pasien merasa puas terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) pada unit instalasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dimana dapat dilihat dari skor rata-rata pada dimensi *tangible* diperoleh skor sebesar 3,03 dengan persentase 75,83% dan diklasifikasikan pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan. Pada dimensi ini pasien merasa puas atau nilai skor terbesar yaitu pada pernyataan bahwa pasien merasa puas dengan letak instalasi farmasi yang strategis dengan rata-rata skor sebesar 3,16 dengan persentase 79,01%. Sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan terdapat fasilitas AC dan TV dengan skor rata-rata sebesar 2,99 dengan persentase 71,14%, ketidakpuasan yang dirasakan pasien mengenai fasilitas AC yang berada di ruang tunggu instalasi farmasi rawat jalan dikarenakan jika siang hari ruangan terasa panas dikarenakan AC atau pendingin ruangan yang kurang sedangkan fasilitas TV yang berada di ruang instalasi farmasi hanya sebagai monitor nomor antrian. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Yuniar pada tahun 2015 di tempat yang berbeda dimana pada dimensi *tangible* dimana persentase tertinggi yaitu pada kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu.

## 2. Dimensi *Reliability*

Pernyataan pada dimensi *reliability* atau kehandalan terdiri dari 5 butir pernyataan mengenai kehandalan petugas instalasi farmasi dalam melayani pasien. pada dimensi ini pernyataan meliputi waktu pelayanan unit instalasi farmasi, pelayanan penerimaan resep, kecepatan penyiapan obat, ketersediaan obat dan penyerahan obat. Hasil analisis deskriptif atau jumlah dan persentase kepuasan pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 16.

**Tabel 16. jumlah dan Persentase Responden pada Dimensi *Reliability***

Butir Pernyataan	Jumlah dan persentase							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
P6	2	0.6	8	2.5	289	89.2	25	7.7
P7	0	0	30	9.3	254	78.4	40	12.3
P8	5	1.5	87	26.9	225	69.4	7	2.2
P9	0	0	9	2.8	285	88.0	30	9.3
P10	1	0.3	10	3.1	258	79.6	55	17.0

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Arti kode STP adalah sangat tidak puas, arti kode TP adalah Tidak puas, arti kode P adalah puas dan arti kode SP adalah sangat puas

- P6 : Pelayanan unit farmasi rawat jalan sesuai dengan jam kerja  
 P7 : Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit  
 P8 : Kecepatan penyiapan obat hingga sampai ke pasien relatif tidak lama  
 P9 : Obat tersedia dengan lengkap  
 P10 : Penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian

Pada tabel 16 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden pada dimensi *reliability*, dari data yang diperoleh sebagian besar responden merasa puas terhadap kahandalan petugas di unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Persentase terbesar yaitu pada pernyataan obat tersedia dengan lengkap dengan persentase sebesar 88,0 % atau sebanyak 285 orang menjawab puas sedangkan persentase tidak puas pada dimensi *reliability* yaitu pada pernyataan kecepatan penyiapan obat hingga ke tangan pasien relatif tidak lama dengan persentase 26,9 % atau sebanyak 87 orang merasa tidak puas.

Hasil distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) di unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dapat dilihat pada tabel 17.

**Tabel 17. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability***

No	Pernyataan	Rata-rata skor	Persentase (%)	Kriteria
P6	Pelayanan unit farmasi rawat jalan sesuai dengan jam kerja	3,04	76,00	Puas
P7	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit belit	3,03	75,77	Puas
P8	Kecepatan penyiapan obat hingga sampai ke pasien relatif tidak lama	2,72	68,06	Puas
P9	Obat tersedia dengan lengkap	3,06	76,62	Puas
P10	Penyerahan obat sesuai dengan nomor antrian	3,13	78,32	Puas
Total		14,99	374,77	
Rata-rata		3,00	74,95	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Pada tabel 17 menjelaskan distribusi rata-rata skor kepuasan pada dimensi *reliability* pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Hasil skor rata-rata pada dimensi ini sebesar 3,00 atau dengan persentase sebesar 74,95% dan termasuk kategori puas. Pada dimensi ini rata-rata skor tertinggi yaitu pada pernyataan penyerahan obat sesuai dengan rata-rata skor sebesar 3,13 atau dengan persentase sebesar 78,32%, sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah yaitu pernyataan



kecepatan pelayanan obat hingga ketangan pasien relatif tidak lama dengan rata-rata skor sebesar 2,72 atau dengan persentase sebesar 68,06% walaupun masih termasuk kategori puas, pasien merasa bahwa pelayanan kecepatan obat di instalasi farmasi rawat jalan cukup lama, ketidak puasan yang dirasakan dikarenakan menunggu merupakan sesuatu yang membosankan dan menjenuhkan, sehingga ketika menunggu obat memerlukan waktu yang lama pula akan terjadi akumulasi kebosanan yang dirasakan oleh responden setelah menunggu pada saat pendaftaran dan menunggu ketika pemeriksaan di dokter. Ketidak puasan ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit sebagai badan penyedia pelayanan kesehatan agar pelayanan kecepatan obat dapat terlaksana dengan baik dengan penambahan tenaga kefarmasian.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Pernyataan pada dimensi ini terdiri dari 5 butir pernyataan yang berisi tentang ketanggapan petugas untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat, pada dimensi *responsiveness* meliputi ketanggapan petugas dan memberikan nomor antrian, ketanggapan dalam menyiapkan obat, mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah mengenai obat, menjelaskan dan memberi informasi mengenai obat, dan tanggap dalam menyelesaikan masalah pembayaran. Hasil persentase dan jumlah kepuasan pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 18.

**Tabel 18. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi *Responsiveness***

Butir pernyataan	Jumlah dan Persentase							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
P11	0	0	3	0.9	253	78.1	68	21.0
P12	1	0.3	44	13.6	264	81.5	15	4.6
P13	0	0	8	2.5	294	90.7	22	6.8
P14	0	0	2	0.6	259	79.9	63	19.4
P15	0	0	1	0.3	301	92.9	22	6.8

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Arti kode STP adalah sangat tidak puas, arti kode TP adalah Tidak puas, arti kode P adalah puas dan arti kode SP adalah sangat puas

P11 : Petugas segera memberikan nomor antrian

P12 : Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep

- P13 : petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah terkait obat yang di resepkan  
 P14 : Petugas penyerahan obat memberikan informasi, cara pakai dan dosis pengobatan  
 P15 : Petugas cepat dalam menyelesaikan masalah pembayaran

Tabel 18 menjelaskan jumlah dan persentase yang diperoleh pada dimensi *responsivene*, dari 324 responden sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi ini. Persentase terbesar pada dimensi ini yaitu 92,9 % atau 301 responden menjawab puas pada pernyataan petugas cepat dalam masalah pembayaran sedangkan pada penilaian tidak puas persentase tertinggi yaitu pada pernyataan petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep dengan persentase sebesar 13,6 % atau sejumlah 44 responden merasa tidak puas.

Hasil distribusi tingkat kepuasan pada dimensi *responsivenes* (ketanggapan) di unit instalaso farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dapat dilihat pada tabel 19.

**Tabel 19. Distribusi kepuasan pada dimensi *responsivenes***

No	Item Pernyataan	Rata-rata skor	Persentase (%)	kriteria
P11	Petugas segera memberikan nomor antrian	3,20	80,02	Puas
P12	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	2,90	72,61	Puas
P13	petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah terkait obat yang di resepkan	3,04	76,08	Puas
P14	Petugas penyerahan obat memberikan informasi, cara pakai dan dosis pengobatan	3,19	79,71	Puas
P15	Petugas cepat dalam menyelesaikan masalah pembayaran	3,06	76,62	Puas
Total		15,40	385,03	
Rata-rata		3,08	77,00	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Pada tabel 19 menggambarkan distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *responsiveness* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Hasil yang diperoleh dari rata-rata skor pda dimensi *responsiveess* yaitu sebesar 3,07 atau dengan persentase sebesar 77,00% dan termasuk kategori puas. pada dimensi ini rata-rata skor terbesar yaitu pada pernyataan petugas segera memberi nomor antrian dengan rata-rata skor sebesar 3,19 atau 79,71% dengan kategori sangat puas, pada pernyataan ini

responden merasa sangat puas dengan ketanggapan petugas instalasi farmasi yang segera memberikan nomor antrian saat pasien menyerahkan resep pada loket penerimaan resep. Sementara itu nilai rata-rata terendah pada dimensi *responsiveness* yaitu pada pernyataan petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep dengan rata-rata skor sebesar 2,90 atau 72,61%. Ketanggapan menurut Parasuraman *et al* (1998) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Penyiapan obat merupakan proses penyiapan obat yang dilakukan oleh petugas, keterlambatan ini bisa diakibatkan oleh banyaknya jumlah pasien yang berobat pada hari tersebut sehingga penyiapan obat sedikit terhambat yang mengakibatkan pasien merasa kurang puas.

#### 4. Dimensi *Assurance*.

Pernyataan pada dimensi ini terdiri dari 5 butir pernyataan mengenai kemampuan petugas memberikan jaminan kepada pasien sehingga menimbulkan rasa percaya. Pernyataan pada dimensi ini meliputi penampilan dan pengetahuan petugas yang baik, petugas menyiapkan obat dengan baik dan benar, petugas mencocokkan kembali nomor antrian saat penyerahan obat, petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep dan obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi yang baik. Hasil jumlah dan persentase penilaian terhadap dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel 20.

**Tabel 20. jumlah dan persentase responden pada dimensi *assurance***

Butir pernyataan	Jumlah dan persentase							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
P16	1	0.3	1	0.3	280	86.4	42	13.0
P17	0	0	1	0.3	271	83.6	52	16.0
P18	0	0	1	0,3	247	76.2	76	23.5
P19	0	0	0	0	254	78.4	70	21.6
P20	0	0	0	0	255	78.7	69	21.3

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Arti kode STP adalah sangat tidak puas, arti kode TP adalah Tidak puas, arti kode P adalah puas dan arti kode SP adalah sangat puas

P16 : Petugas mempunyai penampilan dan pengetahuan yang baik saat bekerja

P17 : Petugas menyiapkan obat dengan baik dan benar

- P18 : Petugas kembali menyocokkan nomor antrian resep dengan nama pasien pada saat penyerahan obat  
 P19 : Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep  
 P20 : Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik.

Pada tabel 20 menunjukkan jumlah dan persentase jawaban responden terhadap dimensi *assurance* pada unit instasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Hasil yang di dapatkan yaitu sebagian besar responden menjawab puas terhadap pelayanan pada di mensi *assurance*, persentase tertinggi responden menjawab puas pada dimensi ini sebesar 86,4 % atau sebanyak 280 orang menjawab puas, sedangkan persentase responden yang menjawab tidak puas sebesar 0,3 % atau sebanyak 1 orang.

Distribusi kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* (jaminan) di unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dapat dilihat pada tabel 21.

**Tabel 21. Distribusi kepuasan pada dimensi *assurance***

No	Item Pernyataan	Rata-rata skor	Persentase (%)	Kriteria
P16	Petugas mempunyai penampilan dan pengetahuan yang baik saat bekerja	3,12	78,01	Puas
P17	Petugas menyiapkan obat dengan baik dan benar	3,16	78,93	Puas
P18	Petugas kembali menyocokkan nomor antrian resep dengan nama pasien pada saat penyerahan obat	3,23	80,78	Puas
P19	Petugas menyerahkan obat sesuai dengan resep	3,22	80,40	Puas
P20	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik.	3,21	80,32	Puas
Total		15,94	398,46	
Rata-rata		3,19	79,69	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Pada tabel 21 menunjukkan distribusi kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. R. Soedjato Soemodiarjo Purwodadi. Menurut Supranto (2011) Keyakinan merupakan kemampuan petugas mencakup pengetahuan dan kepastian petugas untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan. Hasil yang diperoleh pada dimensi ini yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,19 atau 79,69% dengan kategori puas. pernyataan pada dimensi ini yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada pernyataan petugas kembali menyocokkan

kembali nomor antrian resep dengan nama pasien pada saat penyerahan obat dengan rata-rata skor sebesar 3,23 atau 80,79% dengan kategori puas, sedangkan pernyataan yang mendapatkan rata-rata skor terendah yaitu petugas memiliki pengetahuan dan penampilan yang baik saat bekerja dengan rata-rata skor sebesar 3,12 atau 78,01%. Ketidak puasan responden ini bisa saja diakibatkan karena kurang yakin atau kurang jelasnya informasi yang diberikan sehingga pasien merasa tidak puas. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aer Soenddari dan Bambang B. R pada tahun 2017 dimana pada dimensi *assurance* nilai terendah jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lain dalam bekerja.

### 5. Dimensi *Emphaty*

Pernyataan pada dimensi ini terdiri dari 5 buah pernyataan mengenai kepedulian petugas kepada pasien di unit instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Pernyataan pada dimensi ini meliputi pemberian pelayanan yang sopan dan ramah, petugas mendengarkan keluhan pasien ataupun keluarga pasien, petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik kepada pasien, kesedian petugas memberikan perhatian yang baik kepada pasien dan petugas mampu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien tanpa membeda bedakan pasien. Persentase dan jumlah responden memberikan penilaian terhadap dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel 22.

**Tabel 22. Jumlah dan Persentase Responden pada dimensi *emphaty***

Butir pernyataan	Jumlah dan Persentase							
	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
P21	0	0	2	0.6	244	75.3	78	24.1
P22	0	0	2	0.6	266	82.1	56	17.3
P23	1	0.3	3	0.9	254	78.4	66	20.4
P24	1	0.3	2	0.6	286	88.3	35	10.8
P25	1	0.3	0	0	259	79.9	64	19.8

Sumber : Data primer yang telah diolah (2019)

Arti kode STP adalah sangat tidak puas, arti kode TP adalah Tidak puas, arti kode P adalah puas dan arti kode SP adalah sangat puas

P21 : Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah

P22 : Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan baik dan sabar

P23 : Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik

- P24 : Ketersediaan petugas farmasi memberikan perhatian yang kepada pasien/keluarga  
 P25 : Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan bedakan pasien

Pada tabel 22 diatas menunjukkan jumlah responden yang memberi tanggapan terhadap dimensi *emphaty*. Responden berjumlah 324 orang sebagian besar menjawab puas dan sangat puas pada dimensi ini. Persentase tertinggi responden yang menjawab puas yaitu sebesar 88,3 % dengan jumlah responden sebanyak 286 orang, sementara persentase tertinggi responden yang menjawab tidak puas sebesar 0,9 % atau sebanyak 3 responden.

Hasil distribusi kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* (kepedulian) di instalasi farmasi RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi dapat dilihat pada tabel 23

**Tabel 23. Distribusi kepuasan pasien pada dimensi *emphaty***

No	Item Pernyataan	Rata-rata skor	Persentase (%)	Kriteria
P21	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	3,23	80,86	Puas
P22	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan baik dan sabar	3,17	79,17	Puas
P23	Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	3,19	79,71	Puas
P24	Ketersediaan petugas farmasi memberikan perhatian yang kepada pasien/keluarga	3,10	77,39	Puas
P25	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan bedakan pasien	3,19	79,78	Puas
Total		15,88	396,91	
Rata-rata		3,18	79,38	Puas

Sumber : data primer yang telah diolah (2019)

Pada tabel 23 menggambarkan distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr.R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi. Hasil yang diperoleh pada dimensi ini yaitu dengan rata-rata skor sebesar 3,18 atau 79,38% dengan kaegori puas. Pernyataan yang memiliki rata-rata skor tertinggi yaitu pada pernyataan petugas memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dengan rata-rata skor 3,23 atau 80,86% dengan kategori puas, sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor terendah pada dimensi ini yaitu pada pernyataan ketersediaan petugas untuk memberikan perhatian kepada pasien atau keluarga pasien dengan rata-rata skor 3,10 atau 77,39%

dengan kategori puas. Menurut Parasuraman *et al* (1998) kepedulian merupakan perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian/kepedulian kepada pelanggan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Ketidakpuasan muncul ketika petugas pelayanan pada instalasi farmasi hanya terpaku pada tugas sehingga lupa memberikan perhatian kepada pasien atau keluarga pasien, padahal kepedulian petugas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien).