

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kepuasan Pasien

Pelanggan dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang telah mendapatkan pelayanan kefarmasian dari Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang lebih dari satu kali. Data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner tentang kepuasan pasien pada saat pasien atau keluarga pasien sedang menikmati pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

B. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas harus dilakukan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, dalam penelitian ini adalah pernyataan yang dibuat oleh peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebanyak 15 pernyataan yang diberikan kepada 30 orang sebagai responden. Tepat berarti pengukuran tersebut dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan sekecil-kecilnya diantara subyek satu dengan yang lain. Suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi $> 0,2407$ atau nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r tabel: $0,2407$ dengan $\alpha = 0,05$ pada $n \geq 30$). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 21 menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*.

Alat ukur dimensi *tangibles*, hasil uji validitas kuisisioner sebagai berikut:

Tabel 1. Uji validitas dimensi *tangibles*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
x1	0,540	0,2407	Valid
x2	0,638	0,2407	Valid
x3	0,540	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 1 dapat dilihat nilai koefisien korelasi dari 3 pernyataan yang berhubungan dengan *tangibles* adalah $> 0,2407$ yang berarti ketiga pernyataan tersebut dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *reliability*, hasil uji validitas kuisisioner sebagai berikut:

Tabel 2. Uji validitas dimensi *reliability*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
x4	0,636	0,2407	Valid
x5	0,281	0,2407	Valid
x6	0,508	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 2 dapat dilihat nilai koefisien korelasi dari 3 pernyataan yang berhubungan dengan *reliability* adalah $> 0,2407$ yang berarti ketiga pernyataan tersebut dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *responsiveness*, hasil uji validitas kuisisioner sebagai berikut:

Tabel 3. Uji validitas dimensi *responsiveness*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
x7	0,325	0,2407	Valid
x8	0,392	0,2407	Valid
x9	0,484	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 3 dapat dilihat nilai koefisien korelasi dari 3 pernyataan yang berhubungan dengan *responsiveness* adalah $> 0,2407$ yang berarti ketiga pernyataan tersebut dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *assurance*, hasil uji validasi kuisioner sebagai berikut:

Tabel 4. Uji validitas dimensi *assurance*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
x10	0,656	0,2407	Valid
x11	0,618	0,2407	Valid
x12	0,288	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 4 dapat dilihat nilai koefisien korelasi dari 3 pernyataan yang berhubungan dengan *assurance* adalah $> 0,2407$ yang berarti ketiga pernyataan tersebut dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Alat ukur dimensi *empathy*, hasil uji validitas kuisioner sebagai berikut:

Tabel 5. Uji validitas dimensi *empathy*

Variabel pernyataan	Koefisien korelasi	r-tabel	Keterangan
x13	0,698	0,2407	Valid
x14	0,351	0,2407	Valid
x15	0,622	0,2407	Valid

Hasil uji validitas berdasarkan tabel 5 dapat dilihat nilai koefisien korelasi dari 3 pernyataan yang berhubungan dengan *empathy* adalah $> 0,2407$ yang berarti ketiga pernyataan tersebut dikatakan valid sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian sampel.

Nilai koefisien korelasi yang dihasilkan dari 15 pernyataan yang diuji validitasnya oleh program SPSS 21 seluruhnya $> 0,2407$ dimungkinkan karena seluruh pernyataan yang digunakan pada kuisioner merupakan pernyataan yang memang membuat sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan atau membuat sebagian besar pasien nyaman berada di lingkungan Instalasi Farmasi.

2. Uji Reliabilitas

Alat ukur atau instrumen penelitian yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas intrumen adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, koefisien reliabilitasnya $> 0,60$ maka dianggap memuaskan atau dapat diterima.

Hasil uji reliabilitas dari 5 alat ukur dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 15 pernyataan kuisioner sebagai berikut:

Tabel 6. Uji reliabilitas alat ukur kuisioner

No	Alat Ukur	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,710	0,60	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,733	0,60	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,616	0,60	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,636	0,60	Reliabel
5	<i>Empathy</i>	0,683	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas berdasarkan tabel 6 didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing dimensi adalah 0,710; 0,733; 0,616; 0,636; 0,683

dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka alat ukur atau instrumen yang ada dalam kuisioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

C. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian tentang kepuasan pasien TB DOTS yaitu pasien atau keluarga pasien yang sedang menjalani pengobatan TB DOTS di RSUD Tidar Kota Magelang yang sudah dewasa (18 Tahun – 65 Tahun) yaitu sebanyak 176 responden.

D. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis deskriptif *non parametrik*. Analisa dilakukan menggunakan *Chi* kuadrat dengan SPSS versi 21.

Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Uji Independensi

Uji independensi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau perbedaan antara dua faktor yang saling independen (baris dan kolom). Hipotesis untuk uji ini adalah H_0 = tidak ada hubungan atau perbedaan antara baris dan kolom, H_1 = ada hubungan antara baris dan kolom, dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dasar pengambilan keputusan dari uji ini adalah jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima tetapi jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Hasil uji independensi dimensi *tangibles* sebagai berikut:

Tabel 7. Uji independensi dimensi *tangibles*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	108,033 ^a	6	,000
N of Valid Cases	528		

Hasil uji independensi dimensi *tangibles* berdasarkan tabel 7 diperoleh signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada perbedaan atau hubungan *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji independensi dimensi *reliability* sebagai berikut:

Tabel 8. Uji independensi dimensi *reliability*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	110,070 ^a	6	,000
N of Valid Cases	528		

Hasil uji independensi dimensi *reliability* berdasarkan tabel 8 diperoleh signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada perbedaan atau hubungan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji independensi dimensi *responsiveness* sebagai berikut:

Tabel 9. Uji independensi dimensi *responsiveness*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	90,146 ^a	6	,000
N of Valid Cases	528		

Hasil uji independensi dimensi *responsiveness* berdasarkan tabel 8 diperoleh signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada perbedaan atau hubungan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji independensi dimensi *assurance* sebagai berikut:

Tabel 10. Uji independensi dimensi *assurance*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	262,813 ^a	6	,000
N of Valid Cases	528		

Hasil uji independensi dimensi *assurance* berdasarkan tabel 8 diperoleh signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada perbedaan atau hubungan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji independensi dimensi *empathy* sebagai berikut:

Tabel 11. Uji independensi dimensi *empathy*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	106,014 ^a	6	,000
N of Valid Cases	528		

Hasil uji independensi dimensi *empathy* berdasarkan tabel 8 diperoleh signifikansi = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada perbedaan atau hubungan *empathy* (perhatian) terhadap kepuasan pasien.

2. Uji *Chi Kuadrat (Chi Square)*

Analisis statistik yang memungkinkan mengolah data berupa frekuensi adalah *Chi kuadrat*. Uji *Chi kuadrat* digunakan pada penelitian menggunakan kuisisioner dari kelima dimensi kualitas pelayanan untuk menghitung frekuensi tingkat kepuasan pasien agar bisa didapatkan persentase kepuasannya. Uji *Chi kuadrat* juga dapat berguna untuk mengetahui adanya hubungan dua variabel yang saling independen (baris dan kolom), yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan (baris) terhadap kepuasan pasien (kolom).

Hasil perhitungan *chi kuadrat* dari dimensi *tangibles* dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Crosstab dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pasien

Penampilan fisik	Tingkat kepuasan				Total
	tidak puas	kurang puas	Puas	sangat puas	
cara berpakaian	0	2	126	48	176
kelengkapan fasilitas	0	54	115	7	176
penataan ruang tunggu	1	57	111	7	176
Total	1	113	352	62	528
Persentase	0,19%	21,40%	66,67%	11,74%	100%

Hasil uji *Chi* kuadrat berdasarkan tabel 12 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 352 kali dengan persentase sebesar 66,67%. Pasien puas dengan bukti fisik dari Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang diwakili dari 3 pernyataan tentang dimensi penampilan fisik yang ditunjukkan dengan memperoleh persentase paling tinggi dari tingkat kepuasan yang lainnya. Pasien yang kurang puas dan tidak puas paling banyak ada pada pernyataan tentang kelengkapan fasilitas ruang tunggu dan penataan ruang tunggu, maka Instalasi Farmasi harus segera melengkapi fasilitas yang kurang memadai di ruang tunggu dan memperindah penataan ruang tunggu agar pasien menjadi lebih nyaman.

Hasil perhitungan *chi* kuadrat dari dimensi *reliability* dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Crosstab dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien

Kehandalan	Tingkat kepuasan				Total
	tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
aturan pakai	0	2	151	23	176
efek samping	2	17	144	13	176
simpan obat	0	70	91	15	176
Total	2	89	386	51	528
Persentase	0,38%	16,86%	73,10%	9,66%	100%

Hasil uji *Chi* kuadrat berdasarkan tabel 13 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 386 kali dengan persentase sebesar 73,10%. Pasien puas dengan kehandalan pegawai Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang diwakili dari 3 pernyataan tentang dimensi kehandalan yang ditunjukkan dengan memperoleh persentase paling tinggi dari tingkat kepuasan yang lainnya. Pasien tidak puas dan kurang puas paling banyak ada pada pernyataan tentang penjelasan efek samping obat dan cara penyimpanan obat yang benar, maka petugas farmasi harus lebih baik dan lebih jelas dalam menjelaskan tentang efek samping obat yang mungkin timbul serta cara penyimpanan obat yang benar oleh pasien di rumah.

Hasil perhitungan *chi* kuadrat dari dimensi *responsiveness* dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Crosstab dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien

Ketanggapan	Tingkat kepuasan				Total
	tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
tak tanggap kebutuhan	8	70	98	0	176
tanggap keluhan	0	22	144	10	176
kecepatan pelayanan	0	31	116	29	176
Total	8	123	358	39	528
Persentase	1,52%	23,29%	67,80%	7,39%	100%

Hasil uji *Chi* kuadrat berdasarkan tabel 14 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 358 kali dengan persentase sebesar 67,80%. Pasien puas dengan daya tanggap pegawai Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang diwakili dari 3 pernyataan tentang dimensi ketanggapan yang ditunjukkan dengan memperoleh persentase paling tinggi dari tingkat kepuasan yang lainnya. Pasien tidak puas dan kurang puas pada pernyataan petugas tidak tanggap terhadap kebutuhan pasien, oleh karena itu petugas farmasi harus lebih tanggap dan lebih peka terhadap kebutuhan pasien.

Pada dimensi ketanggapan terdapat 1 pernyataan yang negatif yaitu pada pernyataan pertama, tapi diperoleh data frekuensi yang paling sering muncul dari pernyataan pertama adalah puas. Ada kemungkinan responden tidak benar-benar paham terhadap maksud dari pernyataan atau responden hanya asal menjawab dan hanya ingin menyenangkan hati pihak peneliti.

Hasil perhitungan *chi* kuadrat dari dimensi *assurance* dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Crosstab dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien

Jaminan	Tingkat kepuasan				Total
	tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
tepat obat	0	0	117	59	176
tepat jenis jumlah obat	0	6	116	54	176
tak jelas pio	18	93	56	9	176
Total	18	99	289	122	528
Persentase	3,41%	18,75%	54,73%	23,11%	100%

Hasil uji *Chi* kuadrat berdasarkan tabel 15 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 289 kali dengan persentase sebesar 54,73%. Pasien puas dengan jaminan kualitas dan kuantitas dari obat yang didapat dari Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang diwakili dari 3 pernyataan tentang dimensi jaminan yang ditunjukkan dengan memperoleh persentase paling tinggi dari tingkat kepuasan yang lainnya. Pasien tidak puas dan kurang puas paling banyak pada pernyataan tentang ketidakjelasan pemberian informasi obat oleh petugas farmasi, oleh karena itu petugas farmasi harus memberikan penjelasan yang runtut agar mudah dimengerti oleh pasien.

Pada dimensi jaminan terdapat 1 pernyataan yang negatif yaitu pada pernyataan ketiga, tapi diperoleh data pada tingkat kepuasan puas dan sangat puas dipilih oleh beberapa responden. Ada kemungkinan responden tidak benar-benar paham terhadap maksud dari pernyataan atau responden hanya asal menjawab dan hanya ingin menyenangkan hati pihak peneliti.

Hasil perhitungan *chi* kuadrat dari dimensi *empathy* dengan 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Crosstab dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien

Perhatian	Kepuasan				Total
	tidak puas	kurang puas	puas	sangat puas	
kesopanan	0	14	102	60	176
tak ada solusi	13	56	101	6	176
sesuai harapan	0	19	101	56	176
Total	13	89	304	122	528
Persentase	2,46%	16,86%	57,57%	23,11%	100%

Hasil uji *Chi* kuadrat berdasarkan tabel 16 frekuensi tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah puas yaitu sebanyak 304 kali dengan persentase sebesar 57,57%. Pasien puas dengan perhatian dari pegawai Instalasi Farmasi RSUD Tidar Kota Magelang yang diwakili dari 3 pernyataan tentang dimensi perhatian yang ditunjukkan dengan memperoleh persentase paling tinggi dari tingkat kepuasan yang lainnya. Pasien tidak puas dan kurang puas paling banyak pada pernyataan tidak adanya solusi dari petugas farmasi terhadap keluhan pasien, maka petugas farmasi harus lebih peduli dan mencarikan solusi terbaik untuk setiap keluhan dan kebutuhan dari pasien.

Pada dimensi perhatian terdapat 1 pernyataan yang negatif yaitu pada pernyataan kedua, tapi diperoleh data frekuensi yang paling sering muncul dari pernyataan kedua adalah puas dan beberapa responden memilih sangat puas. Ada kemungkinan responden tidak benar-benar paham terhadap maksud dari pernyataan atau responden hanya asal menjawab dan hanya ingin menyenangkan hati pihak peneliti.

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data

