

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka Klinik**

##### **2.1.1 Definisi Klinik dan Jenis Klinik**

###### **2.1.1.1 Definisi Klinik**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (3)

###### **2.1.1.2 Jenis Klinik**

###### **1. Klinik Pratama**

Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan.

###### **2. Klinik Utama**

Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik. Spesialistik berarti mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu. Klinik ini dipimpin seorang dokter spesialis ataupun dokter gigi spesialis. Berdasarkan perijinannya klinik ini hanya dapat dimiliki oleh badan usaha berupa CV, ataupun PT

## **2.1.2 Instalasi Farmasi**

### **2.1.2.1 Definisi Instalasi Farmasi**

Instalasi Farmasi didefinisikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian dibawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian (3):

#### **a. Tujuan Instalasi Farmasi**

Memberikan manfaat kepada penderita, rumah sakit, sejawat profesi kesehatan, dan kepada profesi farmasi oleh apoteker rumah sakit yang kompeten dan memenuhi syarat.

1. Membantu dalam menyediakan perbekalan yang memadai oleh apoteker rumah sakit yang memenuhi syarat
2. Menjamin praktek profesional yang bermutu tinggi melalui penetapan dan pemeliharaan standar etika profesional, pendidikan dan pencapaian, dan melalui peningkatan kesejahteraan ekonomi
3. Meningkatkan penelitian dan praktik farmasi rumah sakit dan ilmu farmasetika pada umumnya.
4. Menyebarkan pengetahuan farmasi dengan mengadakan pertukaran informasi antara para apoteker rumah sakit, anggota profesi, dan spesialis yang serumpun
5. Memperluas dan memperkuat kemampuan apoteker rumah sakit

6. Meningkatkan pengetahuan dan pengertian praktek farmasi rumah sakit kontemporer bagi masyarakat, pemerintah, industri farmasi, dan profesional kesehatan lainnya.
7. Membantu menyediakan personel pendukung yang bermutu untuk
8. Membantu dalam pengembangan dan kemajuan profesi kefarmasian

#### **2.1.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Instalasi Farmasi**

Tugas utama adalah pengelolaan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan dalam rumah sakit, baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan, maupun semua unit termasuk poliklinik.

#### **2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian**

Standar pelayanan kesehatan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional sehingga semua orang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan dalam melaksanakan peran dan tugasnya masing-masing. Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar : pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik (3).

#### **2.1.4 Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan untuk menjamin

seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan BPJS ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

### **1. Tugas – Tugas:**

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggara program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

### **2.1.5 Tinjauan Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Apabila hasil yang di rasakan pasien sama atau melebihi harapannya, maka akan timbul perasaan puas dan begitu pula sebaliknya (3)

#### **1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Faktor kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan(4):

- a. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya
- c. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*empathy*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien.
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan

## 2. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Petugas melayani pasien dengan sopan dan ramah
- d. Petugas melayani dengan pasien dengan cepat dan tepat e.  
Memberikan informasi obat dengan tepat dan benar
- f. Pasien diberi kesempatan untuk bertanya
- g. Pasien merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan h. Ruangan tertata rapih dan bersih

### 2.1.6 Tinjauan Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep

Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep bertempat JL. Raya Gempolkerep Suko Sewu, Klinik ini di dirikan oleh PT. Perkebunan Nusantara

X. Akan tetapi dalam keputusan menteri BUMN.sekarang sudah di akuisisi oleh Group IHC PT. Pertamina Bina Medika. yang mempunyai tugas pokok Membangun Korporasi Kesehatan Indonesia Untuk Mewujudkan Ketahanan Kesehatan Nasional.

Fasilitas yang tersedia :

**1. Rawat inap**

**2. Rawat jalan**

- a. Poliklinik umum (tiap hari kerja)
- c. Poliklinik gigi (tiap hari kerja)
- d. Poliklinik Keluarga Berencana/Kesehatan Ibu dan Anak (tiap hari kerja)

**3. Ruang tindakan**

- a. UGD 24 jam
- b. Ruang bersalin 24 jam

**4. Penunjang diagnostik**

- a. Laboratorium (kemampuan sampai dengan kimia klinik)
- c. EKG

**5. Penunjang perawatan**

- a. Apotek pelayanan resep BPJS dinas dan BPJS umum
- b. Apotek umum 24jam
- c. Ambulans 24 jam

**2.1.7 Tinjauan Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

**2.1.7.1 Model Servqual**

Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi Servqual. Yaitu suatu model yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan

yang pertama kali dikembangkan oleh Parasuaraman et al pada tahun 1988. Model tersebut dianggap sebagai yang paling efisien dalam membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Model ini dianggap sebagai alat pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan (5).

Pengukuran kualitas layanan dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan.

Terdapat Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles, kelima dimensi kualitas layanan tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert, yaitu (6) :

1. Bagaimana kinerjanya : Sangat Jelek (1 – 5) Sangat Baik
2. Apakah menurut anda penting : Tidak Penting (1 – 5) Sangat Penting

Pertanyaan untuk variable persepsi berdasarkan lima skala penilaian sebagai berikut :

Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sedangkan pertanyaan untuk variabel ekspektasi (harapan) berdasarkan lima skala penelitian sebagai berikut :

Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Evaluasi kualitas layanan menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan antara lain yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (6) :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor Gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan :

1. Item-by-item analysis, missal  $P1 - H1$ ,  $P2 - H2$ , dst.
2. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh :  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana  $P1$  sampai  $P4$  dan  $H1$  sampai  $H4$  mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.



3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/Gap Servqual yaitu  $(P1 + P2 + P3 \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$
4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester Field dalam Teguh, 2005)

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika Kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### 2.1.7.2 Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (7).

### 2.1.7.3 Analisa Deskriptif

Analisa Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penyajian data bisa melalui tabel, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, maupun perhitungan prosentase.

#### 2.1.7.4 Analisa Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y) dimana X merupakan rata-rata dari skor rata-rata pelaksanaan atau kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor yang mempengaruhi dan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata kepentingan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhi (8).



**Gambar 2.2** Diagram Kartesius

Keterangan :

- **Kuadran I** : Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai prioritas utama yang harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah, merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- **Kuadran II** : Faktor-faktor yang terdapat didalam kuadran ini dianggap penting. Pertahankan prestasi, daerah yang harus dipertahankan dimana harapan dan persepsi sama-sama tinggi.
- **Kuadran III** : Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh

konsumen. Kuadran prioritas rendah karena harapan dan persepsi sama-sama rendah.

- **Kuadran IV** : Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan. Kuadran yang berlebihan karena tingkat harapan rendah sedangkan persepsi tinggi.

tingkat kepuasan dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu :

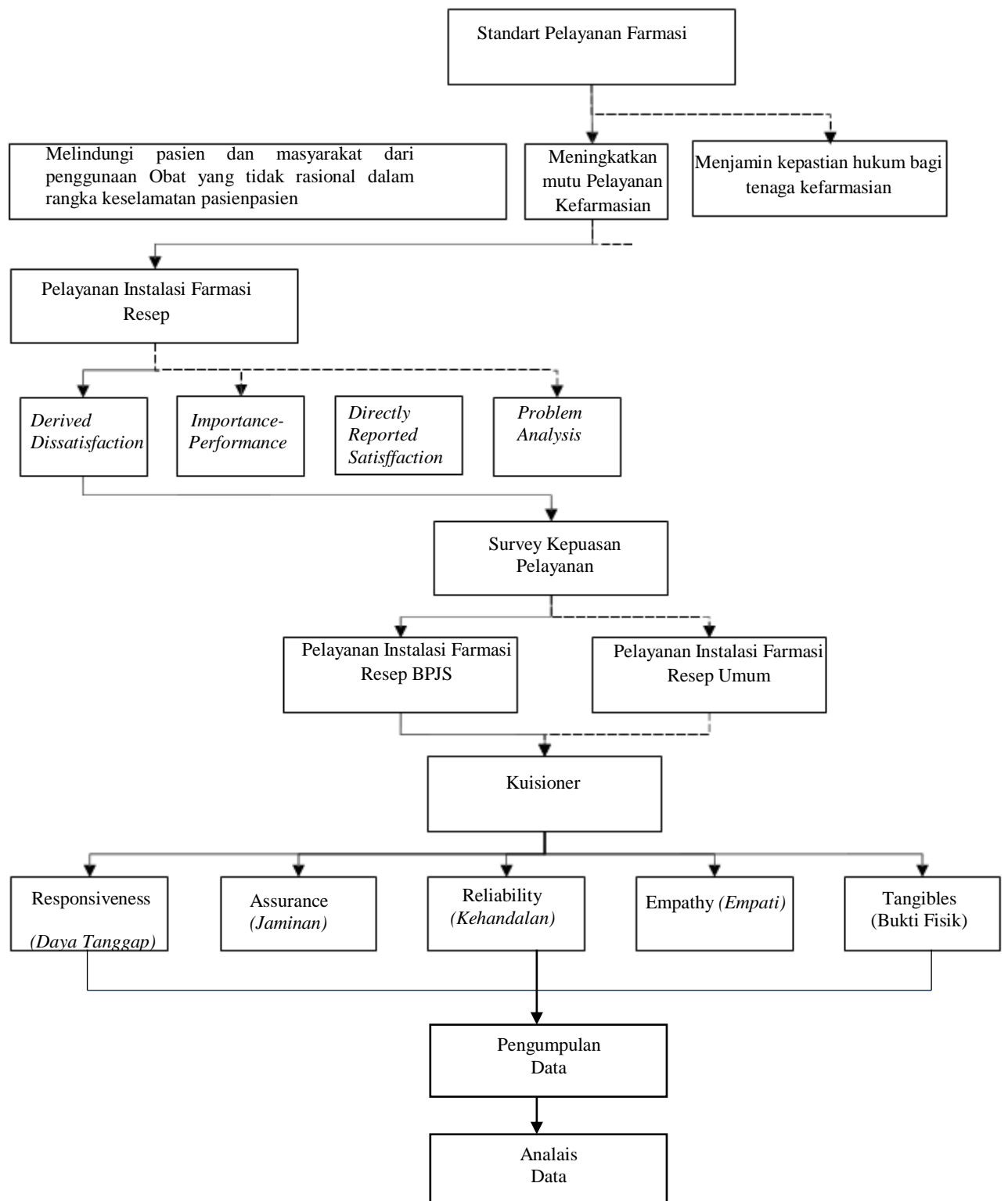
**Tabel 2.1** Interpretasi Nilai Kepuasan

<b>Jumlah Rata-Rata %</b>	<b>Interpretasi Skor</b>
0% - 19,99%	Sangat Tidak Puas
20% - 39,99%	Tidak Puas
40% - 59,99%	Cukup Puas
60% - 79,99%	Puas
80% - 100%	Sangat Setuju

### 2.1.7 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden. Kuesioner dikirimkan langsung oleh peneliti apabila responden relatif dekat dan penyebarannya tidak terlalu luas. Kuesioner dapat dipergunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, harapan, dan keinginan responden. Idealnya semua responden mau mengisi atau lebih tepatnya memiliki motivasi untuk menyelesaikan pertanyaan.

## 2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### **2.3 Hipotesis**

H0: Terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep Klinik Pratama Nusa Medika Gempokerep.

H1: Tidak ada hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep Klinik Pratama Nusa Medika Gempokerep.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah penelitian dengan cara survei yang digunakan dalam metode penelitian survei ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Pengumpulan data dimulai dari buka operasional jam 07.00 WIB sampai tutup operasional jam 21.00 WIB. Pengambilan data menggunakan daftar pertanyaan yang di lampirkan berisi tentang 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep yang berlokasi di Jalan Raya Gedeg, Kab. Mojokerto.

##### **3.2.2 Waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan bulan Februari – April tahun 2021

#### **3.3 Sampel, Besar Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel**

##### **3.3.1 Sampel**

Pengertian sampel bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan

sampel yang diambil dari populasi itu (1). Sampel penelitian ini adalah Semua pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian.

### 3.3.2 Besaran Sampel

Penentuan besar sampel penelitian dengan jumlah populasi lebih kecil dari 10.000 dapat menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin adalah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan Populasi (9).Rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= prosentase kesalahan yang di tolelir dan yang di inginkan

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan bulan januari adalah 1.814.

Dari data tersebut dapat diperoleh besar sampel :

$$N = \frac{1.814}{1+(1.814 \times 0,1^2)}$$

$n = 94,78$  jadi besaran sampel yang di perlukan ialah 95 orang

### **3.3.3 Cara Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu metode sampling yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *Probability Sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Metode *Purposive Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti. Adapun pertimbangan yang akan dilakukan dalam mengambil sampel yang akan diteliti yaitu responden yang diteliti adalah seseorang yang pernah menggunakan layanan Klinik pratama nusa medika Gempolkerep.

## **3.4 Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Terikat**

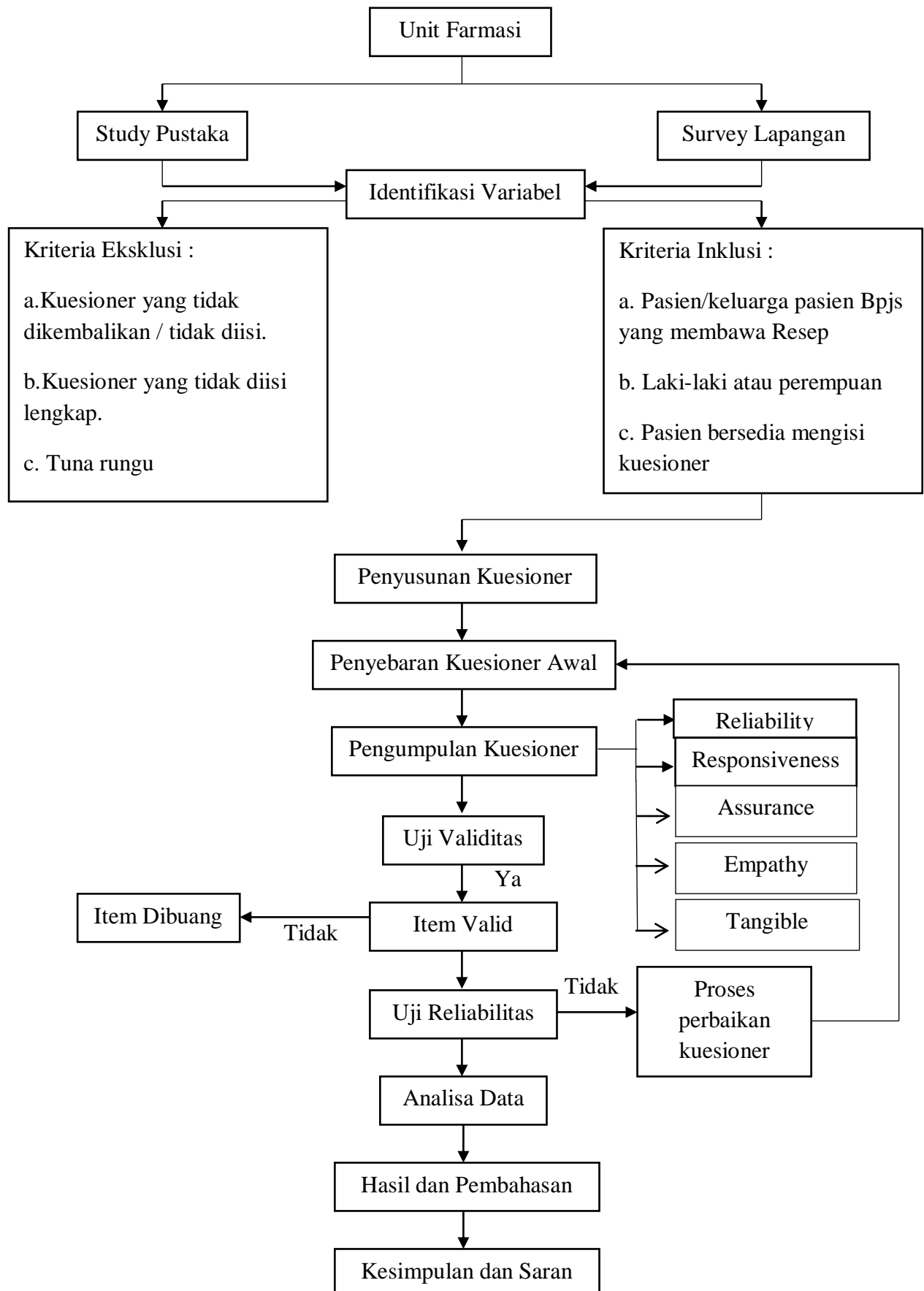
Variabel ini sering disebut variable stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variable bebas. Variabel bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel eksogen.

### **2. Variabel Bebas**

Variabel dependen disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga variabel indogen



### 3.5 Kerangka Operasional



### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

#### 1. Reliabilitas (*Reliability*)

Indikator dari *reliability* diukur dengan :

- a. Pelayanan cepat tidak berbelit-belit
- b. Keandalan dalam menangani masalah
- c. Keandalan pemandu
- d. Ketepatan jam buka bagi pengunjung
- e. Ketelitian administrasi
- f. Informasi kepastian jam kunjungan

#### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator dari *responsiveness* diukur dengan :

- a. Pelayanan yang segera/cepat
- b. Kesiediaan untuk membantu pengunjung
- c. Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung

### 3.7 Teknik Pengumpulan data

Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang penting dalam penelitian mengingat pentingnya arti data dalam penelitian maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Data diperoleh lewat penggunaan kuesioner adalah data yang dikategorikan sebagai

data factual. Oleh karena itu, reliabilitas hasilnya sangat banyak tergantung pada subjek penelitian sebagai responden, sedangkan pihak peneliti dapat mengupayakan peningkatan reliabilitas itu dengan cara penyajian kalimat- kalimat yang jelas dan disampaikan dengan strategi yang tepat (7). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang mendapatkan resep dengan konsumen BPJS di Klinik Pratama Nusa Mediak Gempolkerep.

## 2. Study Pustaka

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku- buku, artikel dan bahan-bahan tulisan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti (10).

## **3.8 Uji Validitas dan Uji Realibitas**

### **3.8.1 Pengujian Validitas**

Suatu alat tes dikatakan valid apabila alat itu mampu mengukur apa yang hendak diukur. Melalui teknik tertentu dapat diketahui aspek atau faktor yang diukur oleh suatu tes dan seberapa jauh hasilnya dapat dipercaya. Pengujian validitas skala dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson (Sugiyono, 2002)(11), dengan rumus sebagai berikut (11):

$$r_{XY} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right\} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

$\sum X$  : Jumlah nilai skor butir

$\sum Y$  : Jumlah nilai skor total

$\sum XY$  : Jumlah hasil kali antara skor butir dan skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor butir

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

$N$  : Jumlah subjek

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauhmana hasil pengukuran dapat menunjukkan hasil yang relatif sama dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama. Tingkat reliabilitas kuesioner diukur dengan reliabilitas *Alpha Cronbach* yang dipergunakan untuk kuesioner yang berbentuk angket. Uji reliabilitas seluruh item pertanyaan digunakan rumus *Alpha* sebagai berikut (12):

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$r$  : Koefisien reliabilitas seluruh item

$k$  : Jumlah butir pertanyaan (soal)

$\sum \sigma_i^2$  : Varians butir-butir pertanyaan soal

$\sigma^2$  : Varians skor tes

### 3.9 Teknik Pengolahan Data

#### 1. *Editing*

*Editing* adalah teknik pengecekan data yang telah terkumpul, dengan tujuan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan yang bersifat koreksi.

#### 2. *Coding*

*Coding*/pengkodean adalah pemberian kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam pencatatan

#### 3. *Skoring*

*Skoring*/pemberian nilai adalah proses perubahan jawaban- jawaban dari kuesioner menjadi angka-angka atau tindakan kuantifikasi terhadap jawaban-

jawaban dari kuesioner. Jawaban dari kuesioner tentang kualitas pelayanan diberi skor sebagai berikut (13) :

Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Jawaban dari kuesioner tentang harapan pasien diberi skor sebagai berikut(13):

Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

#### 4. *Tabulating*

*Tabulating*/tabulasi adalah penyusunan menurut lajur yang telah tersedia atau penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi.

### 3.10 Analisis Data

1. Interpretasi kriteria hasil kuesioner kepuasan
  - a. Menghitung total keseluruhan jumlah responden yang memilih dengan skor jawaban. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{T.Pn}$$

Keterangan :

T : Total jumlah responden yang memilih

Pn : Pilihan angka skor likert

- b. Diketahui terlebih dahulu skor tertinggi sebagai (X) dan skor terendah (Y)

X : Skor tertinggi likert × jumlah responden

Y : Skor terendah likert × jumlah responden

- c. Mencari indek % dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Indeks kepuasan (\%)} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

- d. Menentukan interval dan interpretasi % agar dapat mengetahui penilain dengan metode mencari interval skor persen.

$$I = \text{Jumlah Responden} / \text{Jumlah Skor}$$

Kriteria interpretasi skor beerdasarkan interval :

**Tabel 3.1** Indeks Rata-rata (%) Kepuasan Pelayanan Farmasi

Jumlah Rata-Rata %	Interpretasi Skor
0% - 19,99%	Sangat Tidak Puas
20% - 39,99%	Tidak Puas
40% - 59,99%	Cukup Puas
60% - 79,99%	Puas
80% - 100%	Sangat Setuju

2. Gambaran demografi responden penelitian yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dengan cara menghitung distribusi frekuensi dan presentasi di program Ms. Excel.
3. Analisa gambaran kepuasan pasien pada masing-masing dimensi (kehandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan asuransi) yang didasarkan pada hasil kuesioner dengan cara menghitung distribusi presentase dari tiap dimensi pada program Ms. Excel.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

##### 4.1.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total dengan menggunakan teknik *Korelasi Person*. Kriteria pengujian adalah jika koefisien korelasi lebih besar dari r table sebesar 0,2449, maka menunjukkan indikator tersebut valid untuk mengukur konstruk yang dimaksud berarti dan dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data. Adapun hasil dari uji validitas sebagai mana hasil yang dapat dilihat dari table dibawah ini.

#### A. Kepuasan

**Tabel 4.1** Hasil Pengujian Validitas Kepuasan

Variabel		Koefisien Korelasi	R Tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	X1	0,791	0,2449	Valid
	X2	0,830	0,2449	Valid
	X3	0,780	0,2449	Valid
	X4	0,852	0,2449	Valid
	X5	0,871	0,2449	Valid
<i>Responsiveness</i>	X6	0,861	0,2449	Valid
	X7	0,861	0,2449	Valid
	X8	0,871	0,2449	Valid
	X9	0,852	0,2449	Valid
	X10	0,795	0,2449	Valid

<i>Emphaty</i>	X11	0,890	0,2449	Valid
	X12	0,864	0,2449	Valid
	X13	0,865	0,2449	Valid
	X14	0,840	0,2449	Valid
	X15	0,767	0,2449	Valid
<i>Assurance</i>	X16	0,817	0,2449	Valid
	X17	0,829	0,2449	Valid
	X18	0,861	0,2449	Valid
	X19	0,873	0,2449	Valid
	X20	0,857	0,2449	Valid
<i>Tangibels</i>	X21	0,808	0,2449	Valid
	X22	0,798	0,2449	Valid
	X23	0,778	0,2449	Valid
	X24	0,765	0,2449	Valid
	X25	0,850	0,2449	Valid

## B. Harapan

**Tabel 4.2** Hasil Pengujian Validitas Harapan

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	R Tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	Y1	0,724	0,2449	Valid
	Y2	0,775	0,2449	Valid
	Y3	0,562	0,2449	Valid
	Y4	0,788	0,2449	Valid
	Y5	0,829	0,2449	Valid
<i>Responsiveness</i>	Y6	0,722	0,2449	Valid

	Y7	0,706	0,2449	Valid
	Y8	0,749	0,2449	Valid
	Y9	0,732	0,2449	Valid
	Y10	0,655	0,2449	Valid
<i>Emphaty</i>	Y11	0,773	0,2449	Valid
	Y12	0,708	0,2449	Valid
	Y13	0,793	0,2449	Valid
	Y14	0,688	0,2449	Valid
	Y15	0,703	0,2449	Valid
<i>Assurance</i>	Y16	0,707	0,2449	Valid
	Y17	0,729	0,2449	Valid
	Y18	0,696	0,2449	Valid
	Y19	0,551	0,2449	Valid
	Y20	0,805	0,2449	Valid
<i>Tangibels</i>	Y21	0,659	0,2449	Valid
	Y22	0,693	0,2449	Valid
	Y23	0,705	0,2449	Valid
	Y24	0,685	0,2449	Valid
	Y25	0,755	0,2449	Valid

#### 4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji Reliabilitas instrument digunakan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji digunakan *Cronbach Alpha*. Dimana suatu instrument akan semakin *reliable* apabila koefisien *alpha* lebih dari 0,60. Adapun rangkuman

hasil uji reliabilitas kuesioner pada semua item valid sesuai dengan output SPSS sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Hasil Pengujian Reliabilitas

Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>
Kepuasan	0,960
Harapan	0,982

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dalam penelitian ini menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih dari 0,600, sehingga indikator dalam variable tersebut dinyatakan konsisten, handal, dan layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data

## 4.2 Karakteristik Responden

Hasil penelitian tentang karakteristik responden meliputi data umum umur responden, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kunjungan ke berapa ke Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep. Jumlah responden yang didapatkan dalam bulan Februari - April 2021 sebanyak 95 orang.

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.4** Berdasarkan Umur di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep Pada Bulan Februari-April 2021

Usia	Jumlah	Presentase (%)
15 – 25 tahun	10	10,5%
26 – 35 tahun	21	22,2%
36 – 45 tahun	20	21,1%
46 – 55 tahun	44	46,3%
Total	80	100%

Hasil penelitian pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan Instalasi Farmasi berumur 46-55 tahun, yaitu 44 orang (46,3%).

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.5** Berdasarkan Jenis Kelamin Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep Pada Bulan Februari-April 2021

No.	Jenis Kelamin	Resep	
		f	%
1	Laki-laki	41	43
2	Perempuan	54	57
Total		95	100

Hasil penelitian pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa 33 sampel seluruh responden yang mendapatkan pelayanan instalasi farmasi adalah perempuan, yaitu 54 orang (57%).

**Tabel 4.6** Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep Pada Bulan Februari-April 2021

No.	Pendidikan	Resep	
		f	%
1	SLTP	5	5
2	SLTA	70	70
3	Perguruan Tinggi	20	21
Total		95	100

Hasil penelitian pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden yang mendapatkan pelayanan resep berpendidikan SLTA, yaitu 70 orang (70%).

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

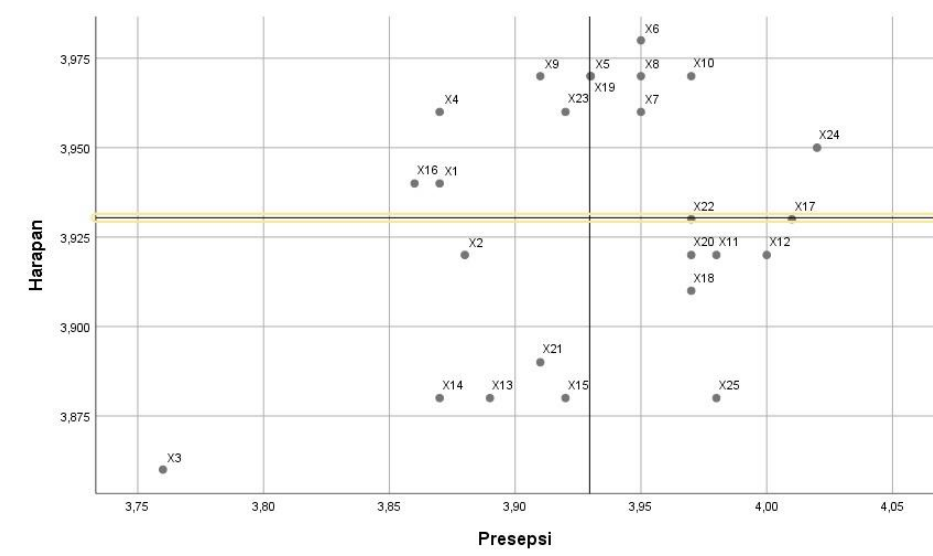
**Tabel 4.7** Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep Pada Bulan Februari-April 2021

No.	Pekerjaan	Resep	
		f	%
1	Swasta	88	93
2	Ibu Rumah Tangga	6	6
3	Wiraswasta	1	1
Total		44	100

Hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan resep adalah swasta yaitu 88 orang (93%).

## 4.3 Karakteristik Variabel

### 4.3.1 Diagram Kartesius



**Gambar 4. 1** Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep bulan Februari- April 2021

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa sebagian besar penyebaran titik berada pada kuadran II yang artinya adalah pertahankan prestasi, dengan demikian pelayanan di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep sudah memenuhi harapan pelanggan.

#### 4.3.2 Hasil Analisis GAP

**Tabel 4. 8** Indeks Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Gempolkerep bulan Februari-April 2021

NO	Pelayanan Farmasi	f Skor	Kepuasan %	Indek Kepuasan	Interpretasi
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>				
1	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti.	368	77%	77%	Puas
2	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial dan lain-lain.	369	78%		
3	Petugas farmasi memberikan etiket/label sesuai dengan cara pakai.	357	75%		
4	Petugas farmasi melakukan pengecekan kualitas produk sebelum diserahkan ke pasien.	368	77%		

5	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat dirumah.	373	79%		
	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>				
1	Petugas farmasi mengerjakan resep dengan cepat (tidak lebih dari 15 menit).	375	79%	79%	Puas
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	375	79%		
3	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien.	375	79%		
4	Petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tepat keluhan pasien	371	78%		
5	Petugas farmasi dengan tanggap melayani resep yang datang.	377	79%		
	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik.	378	80%	79%	Puas
2	Obat yang diterima pasien dalam keadaan bersih.	380	80%		
3	Petugas farmasi Kembali mencocokkan resep, dan nama pasien saat penyerahan obat.	370	78%		
4	Obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia	368	77%		
5	Harga obat sesuai dengan kualitas produk	372	78%		
	<b>Bukti Fisik (Tangibility)</b>			79%	Puas
1	Tempat duduk ruang tunggu obat memadai	367	77%		



2	Meja penyerahan obat bersih dan rapi	381	80%		
3	Petugas farmasi berseragam rapi dan bersih	377	79%		
4	Tersedia hand sanitizer untuk pasien	373	79%		
5	Petugas menggunakan APD lengkap ketika melayani pasien	377	79%		
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
1	Petugas farmasi melayani dengan sopan dan ramah.	371	78%		
2	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian	377	79%		
3	Petugas farmasi mengutamakan kepentingan pasien, daripada kepentingan pribadi maupun kepentingan dengan petugas lainnya.	372	78%	79%	Puas
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan urutan antrian	382	80%		
5	Ketika melayani pasien, petugas farmasi fokus dengan pasien dan tidak sambil bercanda dengan rekan kerjanya. pasien.	378	80%		

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan responden tertinggi ada pada dimensi *responsiveness, assurance, tangible, empathy* (79%) responden merasa puas dengan kualitas pelayanan resep ditinjau dari dimensi *responsiveness, assurance, tangible, empathy*, sedangkan kepuasan terendah pada

dimensi *reliability* yaitu (77%) yang merasa puas dengan kualitas pelayanan resep.

**Tabel 4. 9** Indeks Tingkat Harapan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Gempolkerep bulan Februari-April 2021

NO	Pelayanan Farmasi	f Skor	Harapan %	Indek Harapan	Interpretasi
	<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti.	378	80%	79%	Penting
2	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial dan lain- lain.	376	79%		
3	Petugas farmasi memberikan etiket/label sesuai dengan cara pakai.	371	78%		
4	Petugas farmasi melakukan pengecekan kualitas produk sebelum diserahkan ke pasien.	380	80%		
5	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat dirumah.	381	80%		
	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1	Petugas farmasi mengerjakan resep dengan cepat (tidak lebih dari 15 menit).	382	80%	79%	Penting

2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	380	80%		
3	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien.	381	80%		
4	Petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tepat keluhan pasien	381	80%		
5	Petugas farmasi dengan tanggap melayani resep yang datang.	381	80%		
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik.	376	79%	79%	Penting
2	Obat yang diterima pasien dalam keadaan bersih.	376	79%		
3	Petugas farmasi Kembali mencocokkan resep, dan nama pasien saat penyerahan obat.	373	79%		
4	Obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia	373	79%		
5	Harga obat sesuai dengan kualitas produk	373	79%		
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)</b>				
1	Tempat duduk ruang tunggu obat memadai	378	80%	79%	Penting
2	Meja penyerahan obat bersih dan rapi	377	79%		
3	Petugas farmasi berseragam rapi dan bersih	375	79%		
4	Tersedia hand sanitizer untuk pasien	381	80%		
5	Petugas menggunakan APD lengkap ketika melayani pasien	376	79%		
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
1	Petugas farmasi melayani dengan sopan dan ramah.	374	79%	79%	Penting

2	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian	377	79%		
3	Petugas farmasi mengutamakan kepentingan pasien, daripada kepentingan pribadi maupun kepentingan dengan petugas lainnya.	380	80%		
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan urutan antrian	379	80%		
5	Ketika melayani pasien, petugas farmasi fokus dengan pasien dan tidak sambil bercanda dengan rekan kerjanya. pasien.	373	79%		

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan responden tertinggi ada pada 4 dimensi (79%) responden merasa Penting.

**Tabel 4. 10** GAP Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Gempolkerep bulan Februari-April 2021

NO	Pelayanan Farmasi	Presepsi	Harapan	Gap
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas dan mudah dimengerti.	3,98	3,87	0,11
2	Petugas farmasi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial dan lain-lain.	3,96	3,88	0,07
3	Petugas farmasi memberikan etiket/label sesuai dengan cara pakai.	3,91	3,76	0,15
4	Petugas farmasi melakukan pengecekan kualitas produk sebelum diserahkan ke pasien.	4,00	3,87	0,13

5	Petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat dirumah.	4,01	3,93	0,08
<b>Jumlah</b>		<b>3,97</b>	<b>3,86</b>	<b>0,11</b>
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1	Petugas farmasi mengerjakan resep dengan cepat (tidak lebih dari 15 menit).	4,02	3,95	0,07
2	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	4,00	3,95	0,05
3	Petugas farmasi trampil dan cakap dalam melayani pasien.	4,01	3,95	0,06
4	Petugas farmasi menjawab dengan cepat dan tepat keluhan pasien	4,01	3,91	0,11
5	Petugas farmasi dengan tanggap melayani resep yang datang.	4,01	3,97	0,04
<b>Jumlah</b>		<b>4,01</b>	<b>3,94</b>	<b>0,07</b>
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
1	Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik.	3,96	3,98	- 0,02
2	Obat yang diterima pasien dalam keadaan bersih.	3,96	4,00	- 0,04
3	Petugas farmasi Kembali mencocokkan resep, dan nama pasien saat penyerahan obat.	3,93	3,89	0,03
4	Obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia	3,93	3,87	0,05
5	Harga obat sesuai dengan kualitas produk	3,93	3,92	0,01
<b>Jumlah</b>		<b>3,94</b>	<b>3,93</b>	<b>0,01</b>
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)</b>				
1	Tempat duduk ruang tunggu obat memadai	3,98	3,86	0,12
2	Meja penyerahan obat bersih dan rapi	3,97	4,01	- 0,04
3	Petugas farmasi berseragam rapi dan bersih	3,95	3,97	- 0,02
4	Tersedia hand sanitizern untuk pasien	4,01	3,93	0,08
5	Petugas menggunakan APD lengkap ketika melayani pasien	3,96	3,97	- 0,01

<b>Jumlah</b>		<b>3,97</b>	<b>3,95</b>	<b>0,03</b>
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
1	Petugas farmasi melayani dengan sopan dan ramah.	3,94	3,91	0,03
2	Petugas farmasi mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian	3,97	3,97	-
3	Petugas farmasi mengutamakan kepentingan pasien, daripada kepentingan pribadi maupun kepentingan dengan petugas lainnya.	4,00	3,92	0,08
4	Petugas farmasi melayani pasien sesuai dengan urutan antrian	3,99	4,02	- 0,03
5	Ketika melayani pasien, petugas farmasi fokus dengan pasien dan tidak sambil bercanda dengan rekan kerjanya. pasien.	3,93	3,98	- 0,05
<b>Jumlah</b>		<b>3,96</b>	<b>3,96</b>	<b>0,01</b>
<b>Grand Total</b>		<b>3,97</b>	<b>3,93</b>	<b>0,04</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dari Tabel diatas, bahwasanya perhitungan Gap yang terbesar dari dimensi Reliability yaitu sebesar 0,11.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Penelitian Analisa Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Resep di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep bersifat deskriptif analitik. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara *non probability sampling* menggunakan instrument kuesioner pada bulan Februari – April 2021. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep yang memenuhi kriteria sebanyak 95 orang

Pada uji validitas, variable dalam kuesioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung tiap variable lebih dari  $r$  table yaitu 0,244. Hasil uji validitas dinyatakan valid karena tiap  $r$  hitung variable lebih dari 0,244. Pada uji reliabilitas menggunakan bantuan statistic SPSS dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,06(3).

Dilihat dari 5 dimensi SERVQUAL memiliki nilai kepuasan sebesar 3,97 dan nilai harapan 3,98 sehingga terdapat gab 0,11. Yang artinya terpenuhilah harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep, dan dari hasil diagram diatas jug dapat dilihat posisi variable berada pada Kuadran B yang menunjukkan atribut layanan yang dianggap oleh pasien (diatas rata-rata) dan dilaksanakan perusahaan dengan baik. Kinerja diatas rata-rata dan pelanggan menjadi puas (12).

Dari hasil penelitian didapatkan responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 46-55 tahun, yaitu 44 orang (46,3%). Usia dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dimana kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik (13).

Dari data yang diperoleh sebanyak 93 % responden bekerja sebagai karyawan swasta dan paling sedikit 8,89% responden sebagai wiraswasta. Pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga didalam masyarakat. Individu yang berbeda mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan yang diterima (13).

Dari hasil penelitian didapatkan responden jenis kelamin yaitu perempuan yang lebih banyak yaitu 54 orang (57%) dan laki-laki 41 orang (43%). Jenis kelamin merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku. Oleh karena itu jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan Wanita (3).

Dari data yang diperoleh sebanyak berpendidikan SLTA, yaitu 70 orang (70%) dan paling sedikit berpendidikan SLTP (5%). Orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar nalarnya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya itu sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat pendidikannya, sehingga orang berpendidikan lebih tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan orang yang berpendidikan rendah (3).



Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil rata-rata indeks kepuasan dan harapan dimensi ketanggapan menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 79 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 60% - 79 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi ketanggapan. pada pertanyaan Petugas farmasi dengan tanggap melayani resep yang datang. Hal ini menunjukkan petugas memiliki kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi (3).

Berdasarkan hasil rata-rata indeks kepuasan dan harapan dimensi jaminan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori puas dengan persentase 79 %. Nilai tersebut berada pada rentang 60% - 79 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi jaminan. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pasien merasa tenang dan nyaman dalam menjalani terapinya (3).

Berdasarkan hasil rata-rata indeks kepuasan dan harapan dimensi bukti fisik menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 79 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 60% - 79 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi bukti. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai meja

penyerahan obat bersih dan rapi. sedangkan pada sekor puas terndah adalah mengenai jumlah tempat duduk di ruang tunggu obat kurang memadai. Pada dimensi ini puas dengan penampilan bangunan, kenyamanan dan kebersihan, dan penampilan petugas serta merasa puas dengan kemudahan parkir. Hal ini menunjukkan bahwa apotek mampu memberikan fasilitas terbaik bagi pasien (3).

Berdasarkan hasil rata-rata indeks kepuasan dan harapan dimensi empati menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 79 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 60% - 79 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi empati. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa sikap petugas yang ramah dan sopan akan membuat pasien merasa dihargai sehingga pasien akan merasa nyaman dalam menjalani pengobatan. Tidak ada perbedaan status sosial dalam pelayanan. Pasien berhak memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan kefarmasian. Tidak ada yang diprioritaskan terlebih dahulu dan semua harus urut sesuai nomor antrian. Semua pasien berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik (3).

Berdasarkan hasil rata-rata indeks kepuasan dan harapan dimensi kehandalan menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 77 %. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 60% - 79 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi kehandalan. Kepuasan ini berbanding lurus dengan pelayanan petugas farmasi yang memberikan informasi obat dengan cepat dan tepat. Pemberian informasi ini sangat penting untuk mengurangi kesalahan penggunaan obat oleh pasien. Ketidakjelasan pemberian informasi obat akan

mempengaruhi ketepatan pasien dalam menggunakan obat, sehingga akan berpengaruh terhadap keberhasilan terapi (3).

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep periode Februari-April menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kefarmasian, responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Dari ke 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik, dan jaminan) dimensi ketanggapan mendapatkan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu 78,06%

#### **6.2 Saran**

##### **6.2.1 Bagi Instalasi Farmasi**

Diharapkan melakukan monitoring terhadap kinerja farmasis agar memenuhi kepuasan konsumen.

##### **6.2.2 Bagi Tenaga Farmasi**

Meningkatkan kinerja pelayanan terutama dalam hal pemberian informasi kepada pelanggan tentang dosis, aturan pakai, indikasi, kontra indikasi, interaksi obat, dan efek samping.

##### **6.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan untuk mengembangkan penelitian tentang manajemen pelayanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan yang mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap instalasi farmasi.