

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil pembagian angket berupa kuesioner pada pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan dengan mengambil sampel sebanyak 134 responden pada tanggal 14 November 2019 sampai 14 Desember 2019. Data hasil wawancara terlampirkan. Sebelum data dianalisis sesuai dengan tujuan, maka dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

#### 5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keabsahan suatu kuesioner (Azwar, 2012). Validitas dapat ditentukan dari korelasi antara variabel total dengan variabel faktornya. Hipotesis yang digunakan dalam uji validitas adalah :

$H_0$  : Atribut tidak mengukur aspek yang sama

$H_1$  : Atribut mengukur aspek yang sama

Dengan statistik uji yang digunakan yaitu penolakan  $H_0$  jika nilai nilai *p-value* (Sig. 2-tailed)  $\leq \alpha$  (0,05) pada hasil analisis menggunakan SPSS.

Hasil uji validitas pada variabel Sumber Daya Manusia disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 5.1** Uji validitas pada variabel Sumber daya manusia, sarana prasarana, obat, dan proses

Variabel	Keterangan	<i>p-value</i>	Keputusan	Kesimpulan
A <sub>1.1</sub>	Petugas farmasi menunjukkan sikap ramah	0,000	Tolak $H_0$	Valid
A <sub>1.2</sub>	Petugas farmasi dapat memberikan informasi terkait obat dengan baik	0,000	Tolak $H_0$	Valid
A <sub>1.3</sub>	Petugas farmasi memberikan perlakuan yang sama terhadap semua pasien	0,000	Tolak $H_0$	Valid

**Tabel 5.1** Lanjutan Tabel Uji validitas pada variabel Sumber daya manusia, sarana prasarana, obat, dan proses

Variabel	Keterangan	<i>p-value</i>	Keputusan	Kesimpulan
A <sub>1,4</sub>	Petugas farmasi berpenampilan rapih dan bersih	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>2,1</sub>	Ruang tunggu membuat pasien nyaman	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>2,2</sub>	Penampilan instalasi rapih dan bersih	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>2,3</sub>	Toilet instalasi bersih dan rapih	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>3,1</sub>	Pasien menerima obat dalam kondisi baik	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>3,2</sub>	Pasien menerima obat sesuai resep yang diberikan Dokter	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
A <sub>4,1</sub>	Waktu tunggu pelayanan instalasi sesuai dengan standar operasional rumah sakit	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel faktor internal farmasi sumber daya manusia, sarana prasarana, obat dan proses dengan hasil perhitungan software IBM SPSS, didapatkan bahwa semua variabel pertanyaan memiliki nilai *p-value* lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) yang berarti mengambil keputusan Tolak H<sub>0</sub> sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisioner dapat mengukur aspek yang sama atau valid.

Hasil uji validitas pada variabel *Reliability, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness* disajikan dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 5.2** Uji validitas pada variabel *Reliability, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness*

Variabel	Keterangan	<i>p-value</i>	Keputusan	Kesimpulan
B <sub>1,1</sub>	Informasi mengenai Nama Obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>1,2</sub>	Informasi mengenai Jumlah Obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

**Tabel 5.2** Lanjutan Tabel Uji validitas pada variabel *Reliability* , *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*

Variabel	Keterangan	<i>p-value</i>	Keputusan	Kesimpulan
B <sub>1.3</sub>	Informasi mengenai Dosis Obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>1.4</sub>	Informasi mengenai Cara Pemberian Obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>1.5</sub>	Informasi mengenai Efek Samping Obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>1.6</sub>	Informasi mengenai aktivitas yang dihindari saat mengkonsumsi obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>1.7</sub>	Informasi secara keseluruhan	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>2.1</sub>	Ketanggapan petugas dalam menyiapkan resep	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>2.2</sub>	Segera memberikan informasi tentang obat setelah pasien menerima obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>2.3</sub>	Menjawab pertanyaan dengan cepat dan tepat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>2.4</sub>	Kecepatan kerja petugas	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>3.1</sub>	Sikap petugas dalam memberikan informasi tentang obat	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>3.2</sub>	Perhatian yang diberikan petugas	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>3.3</sub>	Keramahan petugas	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>4.1</sub>	Memberikan obat sesuai dengan resep	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>4.2</sub>	Kondisi obat yang diserahkan	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>5.1</sub>	Pengetahuan obat petugas	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>5.2</sub>	Penampilan petugas	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>5.3</sub>	Ruang tunggu instalasi	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>5.4</sub>	Penampilan dan kondisi instalasi	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid
B <sub>5.5</sub>	Toilet pasien di instalasi	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan berupa *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* dengan hasil perhitungan software IBM SPSS, didapatkan bahwa semua variabel pertanyaan memiliki nilai *p-value* lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) yang berarti mengambil keputusan Tolak H<sub>0</sub>

sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisioner dapat mengukur aspek yang sama atau valid.

## 5.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas, untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Instrument memiliki tingkat reliabilitas yang Sangat tinggi jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,8 (Tavakol *et al.*, 2011) kemudian dapat dikatakan reliabilitas tinggi apabila nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,6-0,8, kemudian dikatakan reliabilitas sedang apabila berkisar di 0,4-0,6, dan dikatakan reliabilitas rendah apabila kurang dari 0,4 (Yusup, 2018). Hasil uji reliabilitas pada semua variabel melalui software IBM SPSS disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.3** Uji Realibilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
1	Sumber Daya Manusia (A <sub>1</sub> )	0,792	Realibilitas Tinggi
2	Sarana dan Prasarana (A <sub>2</sub> )	0,665	Reliabilitas Tinggi
3	Obat (A <sub>3</sub> )	0,523	Reliabilitas Sedang
4	Proses (A <sub>4</sub> )		
5	Reliability (B <sub>1</sub> )	0,874	Reliabilitas Sangat Tinggi
6	Responsiveness (B <sub>2</sub> )	0,755	Reliabilitas Tinggi
7	Emphaty (B <sub>3</sub> )	0,856	Reliabilitas Sangat Tinggi
8	Assurance (B <sub>4</sub> )	0,895	Reliabilitas Sangat Tinggi
9	Tangible (B <sub>5</sub> )	0,798	Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan software IBM SPSS untuk dimensi *Reliability*, *Emphaty*, dan *Assurance* memiliki realibilitas Sangat tinggi, sementara *Tangible*, *Responsiveness*, Sumber daya

manusia, Sarana dan Prasarana memiliki realibilitas tinggi, sedangkan obat memiliki realibilitas yang dapat diartikan bahwa jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah kurang konsisten dari waktu ke waktu yang menyebabkan tingkat realibilitasnya sedang.

### 5.3 Deskripsi Data Karakteristik Responden

Berikut adalah data deskripsi karakteristik pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

**Tabel 5.4** Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
<b>Jenis Kelamin</b>	Pria	49
	Wanita	85
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD	0
	SMP	8
	SMA	83
	Sarjana	43
<b>Jenis Pembiayaan</b>	BPJS	38
	NON BPJS	15
	Pembiayaan Umum	81
<b>Usia</b>	21 – 30 tahun	72
	31 – 40 tahun	54
	41 – 50 tahun	8
<b>Jenis Obat yang diterima</b>	Obat jadi	35
	Obat racikan	22
	Obat jadi + obat racikan	77
<b>Total</b>		134 Orang

### 5.4 Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi berdasarkan Karakteristik Responden

Berikut adalah data tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

**Tabel 5.5** Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Kepuasan pasien		Jumlah
		Puas	Tidak Puas	
<b>Jenis Kelamin</b>	Pria	22	27	49
	Wanita	39	47	86

**Tabel 5.5** Lanjutan Tabel Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Kepuasan Pasien		Jumlah
		Puas	Tidak Puas	
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD	0	0	0
	SMP	5	2	7
	SMA	37	47	84
	Sarjana	18	25	43
<b>Jenis Pembiayaan</b>	BPJS	23	16	39
	NON BPJS	10	4	14
	Pembiayaan Umum	28	53	81
<b>Usia</b>	21 – 30 tahun	36	36	72
	31 – 40 tahun	22	32	54
	41 – 50 tahun	2	6	8
<b>Jenis Obat yang diterima</b>	Obat jadi	16	19	35
	Obat racikan	13	10	23
	Obat jadi + obat racikan	32	45	32
<b>Total</b>	<b>134</b>			

### 5.5 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* atau CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi secara keseluruhan dan dapat dijadikan Acuan pembentukan strategi khusus guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Hasil perhitungan CSI sebagai berikut :

**Tabel 5.6** Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Performance	Importance	Total
1	Keramahan petugas farmasi	3,1642	3,3806	10,6968
2	Kelengkapan informasi terkait obat	3,1119	3,3134	10,3112
3	Perlakuan setara terhadap pasien	3,1393	3,2910	10,3316
4	Penampilan petugas farmasi	3,0821	3,2388	9,9823
5	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	3,0448	3,0597	9,3161

**Tabel 5.6** Lanjutan Tabel perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Performance	Importance	Total
6	Penampilan farmasi rapi & bersih	3,1269	3,1493	9,8473
7	Kebersihan toilet farmasi	2,8955	2,6493	7,6710
8	Obat-obatan dalam kondisi baik	3,1903	3,2463	10,3566
9	Obat yang diterima sesuai resep	3,1940	3,3881	10,8216
10	Waktu pelayanan sesuai SOP	3,0224	3,1269	9,4506
			31,8434	98,7850

$$CSI = \frac{98,7850}{4(31,8434)} \times 100\% = \frac{98,7850}{127,3736} \times 100\% = 77,55\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas menunjukkan nilai CSI sebesar 77,556029%. Nilai tersebut berada pada interval “77%-80%” yang berarti kepuasan pasien Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan berada dalam tahap “*Borderline*”.

Berikut adalah tabel interpretasi hasil dari perhitungan *Customer Index Satisfaction* (CSI) :

**Tabel 5.7** *Customer Index Satisfaction Interpretation*

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause of Concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$X > 87\%$	<i>Excellent</i>

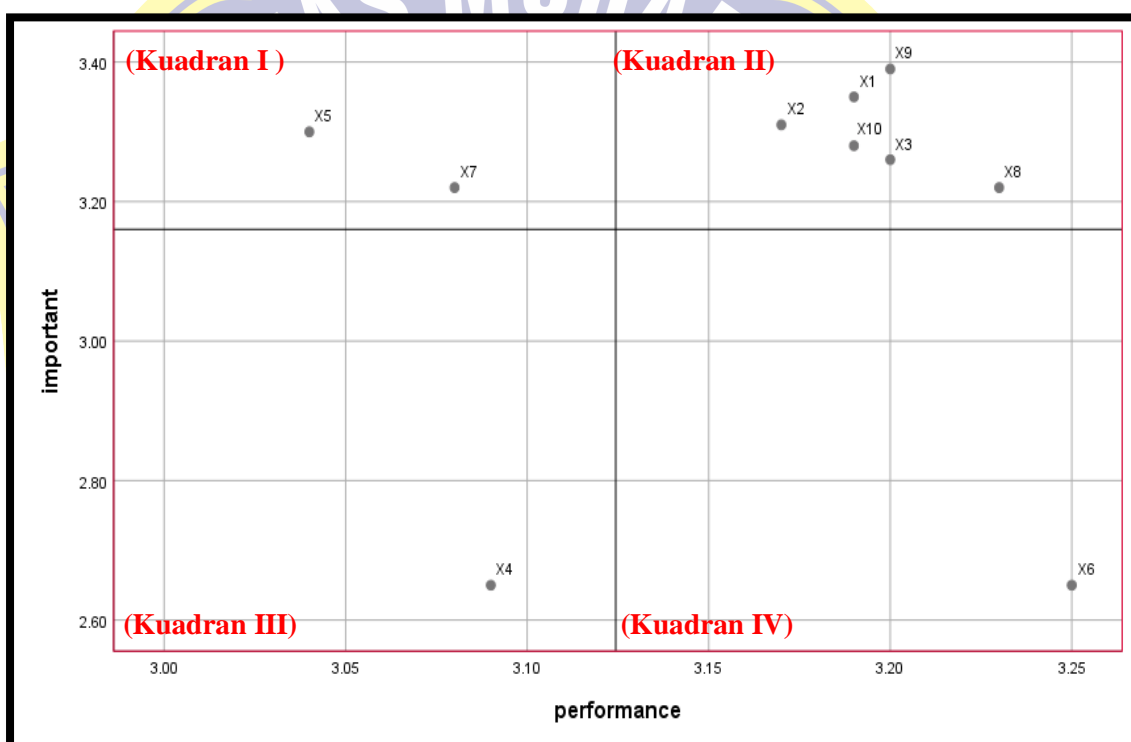
Sumber : Syukri, (2014)

## 5.6 Importance Performance analyse (IPA)

*Importance Performance Analysis* bertujuan untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Dimana nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan pasien di analisis dengan menggunakan *Importance Performance Matrix* (Ong, 2014).

**Tabel 5.8** Nilai rata-rata atribut

No	Atribut	Performance	Importance
1	Keramahan petugas farmasi	3,19	3,35
2	Kelengkapan informasi terkait obat	3,17	3,31
3	Perlakuan setara terhadap pasien	3,20	3,26
4	Penampilan petugas farmasi	3,09	2,65
5	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	3,04	3,30
6	Penampilan farmasi rapi & bersih	3,25	2,65
7	Kebersihan toilet farmasi	3,08	3,22
8	Obat-obatan dalam kondisi baik	3,23	3,22
9	Obat yang diterima sesuai resep	3,20	3,39
10	Waktu pelayanan sesuai SOP	3,19	3,28
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,16</b>	<b>3,16</b>

**Gambar 5.1** hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius

Kuadran I : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan responden. Namun pihak rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan belum menjalankan sesuai keinginan responden sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden pasien klinik spesialis anak di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.



Kuadran II : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap penting, memuaskan dan telah berhasil dilaksanakan oleh instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Kuadran III : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi responden dan kurang memuaskan responden pasien klinik spesialis anak di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Maka rumah sakit tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian lebih terhadap atribut tersebut.

Kuadran IV : Dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya berlebihan oleh rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

### 5.7 Analisis Hubungan Faktor Pelayanan Internal Instalasi Farmasi dengan Kepuasan Pasien

Analisis hubungan faktor pelayanan internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien dapat dilihat di tabel berikut ini.

**Tabel 5.9** Tabel hasil uji korelasi antara seluruh faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien

No	Variabel	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Seluruh skor kepuasan dari faktor-faktor internal rumah sakit	0,338	0,000

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari table 5.9 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara seluruh skor faktor internal rumah sakit dengan kepuasan pasien memiliki *p-value* (0,000) dibawah  $\alpha$  (0,05) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dari seluruh faktor internal instalasi farmasi dengan kepuasan pasien klinik spesialis anak Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

**Tabel 5.10** Tabel hasil uji korelasi antara faktor pelayanan internal instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien

No	Variabel Faktor Internal	Nilai r-hitung	Sig. (2-tailed)
1	Sumber Daya Manusia	-0,099	0,253
2	Sarana dan Prasarana	-0,187	<b>0,029</b>
3	Obat	-0,102	0,238
4	Proses	-0,167	0,053

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed) dari tabel 5.9 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) antara Sumber Daya Manusia, Obat, dan Proses memiliki nilai diatas 0,05, yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel tersebut dengan kepuasan pasien. Sedangkan variabel sarana dan prasarana memiliki nilai Sig. (2-tailed) dibawah 0.05, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel sarana dan prasarana instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan kepuasan pasien.

