

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan agar diperoleh item-item pertanyaan yang valid dan konsisten. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut valid, valid artinya tepat mengukur atau alat ukur tersebut tepat untuk mengukur sebuah variabel yang akan diukur. Sedangkan reliabilitas adalah ketepatan alat ukur, alat ukur yang digunakan saat ini pada waktu dan tempat tertentu akan sama bila digunakan pada waktu dan tempat yang berbeda (Riwidikdok 2010).

Uji validitas dilakukan pada masing-masing dimensi dengan metode *product moment pearson correlation*. Analisis tersebut dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 yang memiliki nilai r tabel sebesar 0,361 untuk sampel 30 orang. Dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, sedangkan jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan tidak valid. Hasil uji validitas pada kelima dimensi dapat dilihat pada tabel.

a. Dimensi berwujud (*Tangible*).

Hasil uji validitas pada dimensi berwujud bisa dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Berwujud.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,544		Valid
2	0,682		Valid
3	0,558		Valid
4	0,727	0,361	Valid
5	0,515		Valid
6	0,767		Valid
7	0,768		Valid
8	0,609		Valid

Sumber : Data primer dengan uji statistik

b. Dimensi Kepastian (*Assurance*).

Hasil uji validitas pada dimensi kepastian bisa dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kepastian.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,887		Valid
2	0,816		Valid
3	0,791		Valid
4	0,869	0,361	Valid
5	0,836		Valid
6	0,818		Valid
7	0,840		Valid
8	0,874		Valid

Sumber : Data primer dengan uji statistik

c. Dimensi Empati (*Empaty*).

Hasil uji validitas pada dimensi empati bisa dilihat pada tabel 4

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,391		Valid
2	0,384		Valid
3	0,571		Valid
4	0,424	0,361	Valid
5	0,756		Valid
6	0,388		Valid
7	0,547		Valid
8	0,417		Valid

Sumber : Data primer dengan uji statistik

d. Dimensi Keandalan (*Reliability*).

Hasil uji validitas pada dimensi keandalan bisa dilihat pada tabel 5

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Keandalan.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,838		Valid
2	0,874		Valid
3	0,855		Valid
4	0,878	0,361	Valid
5	0,763		Valid
6	0,821		Valid
7	0,752		Valid
8	0,788		Valid

Sumber : Data primer dengan uji statistik

e. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Hasil uji validitas pada dimensi daya tanggap bisa dilihat pada tabel 6

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Daya Tanggap.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,826		Valid
2	0,800		Valid
3	0,887		Valid
4	0,858	0,361	Valid
5	0,798		Valid
6	0,849		Valid
7	0,820		Valid
8	0,884		Valid

Sumber : Data primer dengan uji statistic

Berdasarkan tabel 2 – tabel 6 diatas menunjukkan hasil uji validitas pada delapan item pertanyaan pada masing-masing dimensi berwujud, kepastian, empati, keandalan dan daya tanggap. Dapat diperoleh kesimpulan bahwa seluruh item pertanyaan dalam dimensi yang diuji validitasnya dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel (r tabel 0,361) dan dapat digunakan untuk pengambilan data.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan agar diperoleh instrumen yang reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Instrumen yang reliabel bila digunakan beberapa kali untuk mengukur hal yang sama akan menghasilkan data yang sama. Hasil reliabilitas dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Reliabelitas Terhadap Lima Dimensi Servqual.

Dimensi <i>Servqual</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,772		<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,921		<i>Reliable</i>
<i>Empaty</i>	0,918	0,7	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	0,928		<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,939		<i>Reliable</i>

Sumber : Data primer dengan uji statistik

Pada tabel tersebut menunjukkan hasil uji reliabilitas pada semua dimensi kualitas pelayanan. Hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* (menggunakan program uji statistik) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing dimensi baik kinerja berada pada nilai $> 0,7$ yang artinya semua dimensi reliabel.

4.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebarikan kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Magelang yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi pada bulan Februari - Maret 2019 untuk mengetahui seberapa puas pasien dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti sebanyak 116 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Magelang.

Tabel 4.1 Distribusi jawaban karakteristik responden (n=116) Tahun 2019.

Karakteristik		Responden	
		N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	31
	Perempuan	80	69
Usia	17-25	5	4,3
	26-35	10	8,6
	36-45	31	26,7
	46-55	29	25
	56-60	41	35,3
Pendidikan	SD	18	15,5
	SMP	32	27,6
	SMA	39	33,6
	Perguruan Tinggi	27	23,3
Pekerjaan	Peg Negri	6	5,2
	Peg Swasta	22	19
	IRT	28	24,1
	Wiraswasta	24	20,7
	Pensiunan	2	1,7
	Lainnya	34	29,3
Golongan	BPJS	107	92,2
	Non BPJS	9	7,8

Berdasarkan data tabel karakteristik diatas dapat dilihat dari penyebaran kuesioner kepada 116 pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan (69%) sedangkan untuk pasien yang laki-laki sebesar (31%). Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk/jasa pelayanan. Hal ini disebabkan karena laki-laki cenderung menggunakan akal dalam melakukan sesuatu, sedangkan perempuan cenderung menggunakan perasaan. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Magelang dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat di instalasi farmasi adalah responden yang berjenis kelamin perempuan (Arif 2010).

Berdasarkan usia responden diperoleh hasil yang dapat dilihat bahwa pasien dengan usia 56-60 tahun mempunyai persentase sebesar (35,3%). Pada saat seseorang sudah memasuki usia dewasa, cara berpikir seseorang sedang dalam masa baik-baiknya dalam menggunakan logika. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Magelang dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat di instalasi farmasi adalah responden yang berusia 56-60 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian, pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah pendidikan menengah keatas (SMA/ sederajat) dengan nilai (33,6%) dari 116 responden dan (SD) berada di urutan terakhir dari jenis pendidikan

tersebut yaitu sebesar (15,5%). Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi. Dengan pendidikan tinggi, maka seseorang akan cenderung untuk mendapat informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan (Mantra, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian, pekerjaan responden yang mempunyai persentase paling besar adalah kelompok responden lainnya dengan presentase sebesar (29,3%) kelompok lainnya ini sebagian besar merupakan pasien buruh, sedangkan untuk kelompok responden yang memiliki persentase terbesar kedua adalah pasien yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dengan presentase sebesar (24,1%). Mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Jadi hubungan pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

Berdasarkan golongan responden diperoleh hasil yang dapat dilihat bahwa pasien dengan golongan BPJS mempunyai persentase sebesar (92,2%) dan golongan Non BPJS sebanyak (7,8%). Ditinjau dari golongan BPJS responden

menunjukkan bahwa kemampuan ekonomi dalam membeli atau menggunakan jasa rumah sakit ini untuk kalangan menengah kebawah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menebus obat adalah golongan BPJS.

4.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.

4.1.1 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Berwujud (*Tangible*).

Dimensi berwujud (*Tangible*) berkaitan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan di Rumah sakit, serta penampilan yang digunakan petugas. Rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, dan kondisi nyaman, kebersihan dan kerapian petugas.

Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Tangible*.

No.	Pertanyaan	Jawaban (n=116)				
		TP	KP	CP	P	SP
1.	Petugas farmasi berpenampilan rapi dan seragam	0	0	5	80	31
2.	Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi	0	0	13	68	35
3.	Letak instalasi farmasi mudah dicapai	0	0	9	77	30
4.	Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada diruang tunggu membuat nyaman	1	5	21	75	14
5.	Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet	1	6	23	79	7
6.	RS memiliki papan petunjuk yang jelas	0	4	15	86	11
7.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	1	7	11	77	20
8.	Ruangan pelayanan informasi yang nyaman	0	0	9	84	23

Berdasarkan tabel 4.2 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan pesentase 80,26%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61% - 80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Tangible* di rumah sakit islam magelang. Pada kategori puas skor tertinggi mengenai RS memiliki papan petunjuk yang jelas dengan jawaban responden sebanyak 86 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi dengan jawaban sebanyak 35 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti tempat parkir dan toilet 23 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 7 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan tujuh dengan jumlah masing-masing responden 1 orang.

Hasil pada penelitian disalah satu rumah sakit dibangkok Thailand, penampilan fisik (*Tangible*) dari apotek rumah sakit umum, hal ini mungkin fasilitas yang sudah usang dan bahkan lingkungan dan suasana yang tidak cocok atau menarik. Aspek lainnya juga berdampak citra rumah sakit adalah apoteker dan penyedia layanan lainnya. Perilaku sopan dan seragam yang layak dianggap sebagai metode perbikan. Kita bisa menyimpulkan bahwa penampilan fisik yang baik juga meningkatkan citra baik rumah sakit (Prachayapon, 2014).

Pada dimensi ini pasien sangat 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 (Nasrul, 2014).

4.1.2 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Gambaran kepuasan pada dimensi kepastian (*Assurance*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pengetahuan petugas farmasi atas obat dan keramah-

tamahan petugas serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan pasien.

Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Kepastian (*Assurance*).

No.	Pertanyaan	Jawaban (n=116)				
		TP	KP	CP	P	SP
1.	Pasien yakin obat yang diberikan dapat menyembuhkan mereka	0	1	9	71	35
2.	Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya	0	0	11	69	36
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	0	0	10	78	28
4.	Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	1	5	20	69	21
5.	Layanan yang diberikan cepat dan tepat	1	4	19	79	13
6.	Petugas farmasi bersifat ramah dan sopan kepada pasien saat memberikan obat	0	4	16	79	17
7.	Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	1	6	13	73	23
8.	Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	0	0	10	79	23

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden termasuk dalam kategori sangat puas dengan pesentase 80,93%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61% - 80% yang berarti sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Tangible* di rumah sakit islam magelang. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor lima, enam dan delapan sebanyak 79 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya dengan jawaban sebanyak 36 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya dengan

jawaban sebanyak 20 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan tujuh dengan jumlah masing-masing responden 1 orang.

Hasil pada penelitian lain di salah satu rumah sakit di Bangkok Thailand, menyatakan bahwa pada dimensi kepastian (*Assurance*) menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan farmasi rumah sakit, dimana apoteker adalah penyedia, apoteker harus memiliki kemampuan yang handal dan kompeten dalam menenangkan klien melalui keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan akademis. Apoteker harus bisa menggunakan istilah umum untuk menjelaskan petunjuk dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menghindari jargon teknis yang membingungkan pelanggan. Apoteker atau penyedia layanan harus siap untuk mendengarkan pelanggan dan membantu mereka untuk memahami masalah dan menyelesaikannya dengan pengobatan yang tepat (Prachayapon, 2014).

4.1.3 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (*Empaty*)

Dimensi empati (*Empaty*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kemampuan petugas farmasi membina hubungan, perhatian, dan memenuhi kebutuhan pasien.

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati (*Empaty*).

		Jawaban (n=116)				
No.	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
1.	Petugas farmasi memahami keperluan pasien	0	1	15	76	24
2.	Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	0	0	14	75	27
3.	Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	0	0	16	81	19
4.	Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	0	6	22	75	13
5.	Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	0	4	24	79	9
6.	Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	0	3	22	79	12
7.	Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	0	6	15	77	18
8.	Petugas farmasi senantiasa memupuk perhatian pada kerja	0	0	12	81	23

Berdasarkan tabel 4.4 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 79,25%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61% - 80% yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Empaty* di rumah sakit islam magelang. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor tiga dan delapan sebanyak 81 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan dengan jawaban sebanyak 27 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab pada pertanyaan Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik 24 orang. Pada kategori kurang responden menjawab pada pertanyaan nomor empat dan tujuh dengan jumlah masing-masing 6 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden tidak ada jawaban.

Pada dimensi empati dengan tidak membanding-bandingkan antar pasien. Selain itu, pasien menilai puas dengan petugas mau menerima keluhan akan pelayanan yang diterima agar pelayanan diinstalasi farmasi ditingkatkan kembali (Nasrul, 2014).

4.1.4 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan pelayanan yang dijanjikan dengan tanggung jawaban dan akurat. *Reliability* berarti perusahaan menepatiapa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah serta harga (Saraswati, 2011).

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*).

No.	Pertanyaan	Jawaban (n=116)				
		TP	KP	CP	P	SP
1.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	0	0	9	76	31
2.	Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	0	0	12	66	38
3.	Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis / seharusnya obat yang harus diminum	0	0	11	70	35
4.	Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	2	4	22	72	16
5.	Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	2	4	19	81	10
6.	Petugas Kegiatan administrasi tampak lebih teratur	0	4	19	83	10
7.	Apoteker memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	2	6	11	76	21
8.	Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	0	0	9	83	24

Berdasarkan tabel 4.5 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu puas dengan persentase 80%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 61%-80% yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Reliability* di rumah sakit Islam Magelang. Pada kategori puas responden menjawab pada pertanyaan nomor enam, dan delapan dengan jumlah masing-masing 83 orang. Pada kategori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan tentang Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan jawaban sebanyak 38 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat dengan jawaban sebanyak 22 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan enam dengan jumlah masing-masing 4 orang. Sedangkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada pertanyaan nomor empat, lima dan tujuh dengan jumlah masing-masing responden 2 orang. Hal tersebut menunjukkan secara keseluruhan kinerja petugas farmasi dinilai puas dan diterima pasien. Instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Magelang sebaiknya meningkatkan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang kurang, diharapkan dengan terpenuhinya standar fasilitas yang memadai pada instalasi farmasi rawat jalan maka akan meningkatkan kenyamanan pasien.

4.1.5 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ini menegaskan perhatian serta kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, komplain serta masalah yang terjadi. Dimensi daya tanggap ini berhubungan dengan konsumen mengenai berapa lama waktu yang diperlukan konsumen untuk memberikan perhatian untuk masalah yang terjadi.

Tabel 4.6 Distribusi Persebaran Jawaban Responden Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

No.	Pertanyaan	Jawaban (n=116)				
		TP	KP	CP	P	SP
1.	Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	0	1	9	81	25
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0	0	9	80	27
3.	Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	0	0	8	80	28
4.	Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	1	3	19	71	22
5.	Petugas farmasi terampil dalam pelayanan pasien	1	2	18	78	17
6.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	0	3	14	81	18
7.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	2	5	15	70	24
8.	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur	0	1	10	74	24

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa semua item pertanyaan sebagian besar jawaban responden yaitu sangat puas dengan persentase 81,03%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 81% - 100 % yang berarti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan pada dimensi *Responsiveness* di rumah sakit islam magelang. Pada kategori puas skor tertinggi pada nomor satu dan enam sebanyak 81 orang. Pada katagori sangat puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien dengan jawaban sebanyak 28 orang. Pada kategori cukup puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi dengan jawaban sebanyak 19 orang. Pada kategori kurang puas responden menjawab dengan skor tertinggi pada pertanyaan Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 5 orang. Sedanagkan pada kategori tidak puas responden menjawab pada Petugas

memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta dengan jawaban sebanyak 2 orang. 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.

4.1.6 Hubungan Karakteristik responden Dengan Kepuasan

Hasil analisis hubungan Karakteristik responden Dengan Kepuasan disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 hubungan Karakteristik responden Dengan Kepuasan

		Kepuasan		
Variabel Terikat	Variabel Bebas	Uji	Hasil	Interpretasi
	Jenis Kelamin	Kendall's tau	0.505	Tidak Berhubungan
	Usia	Spearman	0.020	Berhubungan
Kepuasan	Pendidikan	Spearman	0.561	Tidak Berhubungan
	Pekerjaan	Kendall's tau	0.266	Tidak Berhubungan
	Golongan Pasien	Kendall's tau	0.812	Tidak Berhubungan

1. Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan

Jenis kelamin merupakan perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Rahayu, 2011).

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah perempuan sebanyak (69%) responden menilai puas dibandingkan dengan laki-laki sebanyak (31%) responden. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0.165$ ($P<0.1$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan output uji korelasi kendall's tau diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Kriteria keeratan hubungan (koefisien korelasi) antar variabel dalam analisis korelasi dikategorikan

dalam nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 s/d 0,75 artinya memiliki hubungan kuat. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan jenis kelamin bernilai positif yakni sebesar 0,052, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel kepuasan dengan jenis kelamin. Hubungan positif atau searah bermakna bahwa jika lokasi semakin nyaman (memadai) maka kepuasan akan semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan Hidayati bahwa variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan tidak ada berhubungan. (Hidayati, 2014).

2. Hubungan Usia dengan kepuasan

Usia dapat mempengaruhi dalam memberikan bentuk partisipannya, dalam penelitian ini menggunakan kategori usia dewasa (17-25 tahun), dan tua (41-60 tahun) perbedaan usia dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan diperoleh bahwa sebanyak (35,3%) responden yang berusia 56-60 tahun merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.020$ ($P < 0.1$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan output uji korelasi Spearman rank diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) berhubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan usia bernilai negatif yakni sebesar -0,216, maka dapat diartikan bahwa nilai hasil korelasi tidak searah antara variabel kepuasan dengan usia. Yang dimaksud dengan koefisien korelasi didapatkan tidak sama dengan nol maka terdapat hubungan antara dua variabel. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rahayu bahwa variabel usia ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan (Rahayu, 2011).

3. Hubungan pendidikan dengan kepuasan

Pendidikan adalah suatu usaha mengembangkan suatu kepribadian dan kemampuan di dalam dan diluar sekolah dan keberlangsungan hidup. Dalam

penelitian ini, tingkat pendidikan yang digunakan adalah pendidikan dasar/rendah, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh (33,6%) responden yang tamat SMA merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.561$ ($P < 0.1$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan output uji korelasi *spearman rank* diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Kriteria keeratan hubungan (koefisien korelasi) antar variabel dalam analisis korelasi dikategorikan dalam nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 s/d 0,75 artinya memiliki hubungan kuat. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan pendidikan bernilai positif yakni sebesar 0,055, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel kepuasan dengan pendidikan. Hubungan positif atau searah bermakna bahwa jika lokasi semakin nyaman (memadai) maka kepuasan akan semakin meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan Hidayati bahwa variabel pendidikan tidak ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan (Hidayati, 2014).

4. Hubungan Pekerjaan dengan kepuasan

Pekerjaan adalah suatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah atau pencaharian masyarakat yang sibuk dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari. Hal ini disebabkan pekerjaan akan berpengaruh terhadap waktu luang seseorang untuk terlibat dalam pembangunan. Jenis pekerjaan yaitu: pedagang, buruh/tani, PNS, TNI/Polri, Pensiunan, irasasta, dan IRT.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh (29,3%) responden bekerja pada lainnya merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.266$ ($P < 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan output uji korelasi Kendall's tau diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau

kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan pekerjaan bernilai negatif yakni sebesar $-0,078$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan atau hubungan sangat lemah antara variabel kepuasan dengan pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan Hidayati bahwa variabel pekerjaan tidak ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan (Hidayati, 2014).

5. Hubungan Golongan Pasien dengan kepuasan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hubungan antara golongan pasien dengan tingkat kepuasan yang diperoleh (92,2%) responden menggunakan BPJS merasa puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.812$ ($P < 0.1$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara golongan pasien dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan output uji korelasi Kendall's tau diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) tidak ada hubungan, untuk memaknai tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antar variabel ini, maka terlebih dahulu harus mengetahui kriteria tingkat keeratan hubungan dalam analisis korelasi. Tabel hasil output diketahui koefisien korelasi antara kepuasan dengan golongan pasien bernilai negatif yakni sebesar $-0,018$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan atau hubungan sangat lemah antara variabel kepuasan dengan pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan Hidayati bahwa golongan pasien tidak ada hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan (Hidayati, 2014).