

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta, maka akan diuraikan hasil penelitian yang mencakup gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Populasi di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta sebanyak 100 pasien, seluruhnya telah mengisi kuesioner yang diberikan peneliti. Jumlah pasien yang terlibat dalam penelitian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira sebanyak 100 pasien.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1. Uji Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 20 bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasil dengan membandingkan koefisien r_{xy} dengan nilai kritis (r tabel) hasil diperoleh dari laporan. 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 (Ayuukawaii, 2010).

a. Dimensi berwujud (*Tangible*).

Hasil uji validitas pada dimensi berwujud pada tabel 2, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Berwujud.

No.	Koef. Korel	r tabel	Ket
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, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4. 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, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati.

No.	Koef. kore	r tabel	Ket
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, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Keandalan.

No.	Koef. Korel	r tabel	Ket
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, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Daya Tanggap.

No.	Koef. korelasi	r tabel	Ket
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 2–6 diatas menunjukkan hasil uji validitas pada delapan item pertanyaan pada masing-masing dimensi berwujud, kepastian, empati, keandalan dan daya tanggap. Maka dapat ditarik 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.

4.2.2 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 8. Hasil Uji Reliabelitas Terhadap Lima Dimensi Servqual.

<i>Dimensi Servqual</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Batasan</i>	<i>keterangan</i>
<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 di atas 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.

4.3. Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik pasien yang terlibat dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Karakteristik Demografi Pasien di Instalasi Rumah Sakit Khusus Paru

Respira Yogyakarta

Karakteristik		Responden	
		N	%
Jenis kelamin	Laki laki	62	62
	perempuan	38	38
Usia	17-25	4	4
	26-35	28	28
	36-45	31	31
	46-60	18	18
	56-60	19	19
Pendidikan	Pendidikan dasar	26	26
	SMA	35	35
	Perguruan tinggi	39	39
Pekerjaan	Peg Negri	10	10
	Peg Swasta	21	21
	Wiraswasta	32	32
	Lainya	37	37

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan karakteristik untuk jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Berikut penjelasan karakteristik responden:

4.3.1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa jenis kelamin yang lebih banyak dominan yaitu laki-laki sebesar 62 (62%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, karena laki-laki memiliki kebiasaan merokok, sedangkan rokok adalah penyebab utama dari PPOK (penyakit paru obstruktif kronis). Perokok dapat mengalami hipersekresi mukus dan obstruksi jalan nafas kronik (Oemiati. 2013)

4.3.2. Karakteristik Responden Usia

Berdasarkan tabel 4.3 di atas hasil penelitian dari 100 responden paling banyak yaitu usia dewasa akhir 36-45tahun yakni 31 orang (31%) di mana pada usia tersebut seseorang rentan terkena berbagai masalah penyakit dikarenakan pada masa itu seseorang akan mengalami perubahan masa yaitu masa penuaan di mana daya tahan tubuhnya berkurang serta pada usia tersebut keinginan seseorang dalam melakukan perubahan yang baik sudah mulai menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Rosyid bahwa dari 32 responden di Puskesmas

Banyuwates kabupaten Sampang Madura yang paling banyak yaitu umur 35-45 tahun sebanyak 12 orang (37,5%) (Rosyid, 2010)

4.3.3. Karakteristik Responden Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian berdasarkan karakteristik memiliki pekerjaan sebagai pegawai buruh dan ibu rumah tangga dengan presentase sebesar 37 (37%). Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

4.3.4. Karakteristik Responden Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.3 menyatakan bahwa sebagian besar responden pada penelitian karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu pendidikan diploma/ sarjana sebesar 39 (39%). Responden dengan pendidikan Diploma/ Sarjana di Instalasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta paling banyak, seseorang dengan pendidikan tinggi akan lebih memahami kondisi kesehatan diri dan keluarga agar kesehatan tetap terjaga. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan orang yang tingkat pendidikan yang rendah, orang dengan pendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya (Lumenta,1989).

4.4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

Distribusi hasil pengisian kuisioner tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

4.4.1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud (*tangibles*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas yang dapat dilihat seperti kerapian, kelengkapan alat kerja farmasi, kerapian penampilan tenaga kefarmasian dan sarana komunikasi.

Tabel 4.2. Distribusi Hasil Pengisian Kusisioner Tingkat Kepuasan Dimensi Berwujud (*Tangible*) Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

PERNYATAAN	JUMLAH				
	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1. Petugas farmasi berpenampilan rapi dan menarik	31	39	30	0	0
2. Tempat duduk di instalasi farmasi mencukupi	32	46	32	0	0
3. Letak instalasi farmasi mudah dicapai	33	3	28	0	0
4. Fasilitas seperti AC maupun kipas angin maupun TV ada di ruang tunggu membuat nyaman	34	26	40	0	0
5. Instalasi farmasi memiliki fasilitas seperti gedung, tempat parker, dan toilet	36	26	38	0	0
6. Arahan pada label obat mudah dipahami	34	40	26	0	0
7. Instalasi farmasi memiliki konter untuk berkonsultasi	37	36	27	0	0
8. Instalasi farmasi memiliki nomer urut antrian untuk menebus resep	36	26	38	0	0

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel diatas dimensi berwujud (*tangible*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 70,68%. *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan jasa karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar tetapi hanya bisa dirasakan sehingga aspek yang dapat dilihat menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles*, tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas, dilihat dari respon jawaban tertinggi pada pertanyaan nomer 3 tempat duduk diinstalasi farmasi mencukupi.

Dimensi berwujud (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas yang dapat dilihat seperti kerapian, kelengkapan alat kerja farmasi, kerapian penampilan tenaga kefarmasian dan sarana komunikasi. Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan kepada penampilan dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya (Anjaryani, 2009). Penelitian Prastika (2017) menjelaskan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit dapat memperluas ruang tunggu atau memperbanyak tempat duduk untuk pasien. Letak apotek yang tersembunyi bila dilihat dari dalam rumah sakit juga dapat dievaluasi kembali oleh pihak rumah sakit agar tidak menyulitkan bagi pasien untuk mencari letak apotek.

4.4.2. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Dimensi kepastian (*Assurance*) berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan keamanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Aspek tersebut mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Tabel 4.3. Distribusi Hasil Pengisian Kusioner Tingkat Kepuasan Dimensi Kepastian (*Assurance*) Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

PERNYATAAN	JUMLAH				
	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1. Petugas farmasi menyediakan obat-obatan dengan lengkap	20	36	43	1	0
2. Pasien yakin dengan kebenaran obat yang diterimanya.	31	39	30	0	0
3. Petugas farmasi dapat dipercaya	34	26	40	0	0
4. Kualitas pelayanan di farmasi dijamin mutunya	36	36	38	0	0
5. Layanan yang diberikan cepat dan tepat	40	35	25	0	0
6. Semua obat yang terdapat dalam resep selalu tersedia di instalasi farmasi	34	26	40	0	0
7. Privasi informasi pasien selalu dijaga oleh petugas farmasi	32	46	22	0	0
8. Petugas farmasi mempunyai wawasan yang luas dan kecakapan dalam memberikan pelayanan	22	36	42	0	0

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel dimensi kepastian (*assurance*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 74,05%. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dalam membuat konsumen menjadi percaya dan yakin akan jasa yang diperoleh. Pelayanan kefarmasian pengaplikasian dimensi *Assurance* adalah melakukan dispensing dengan cepat dan sesuai dengan kesukaran resep yang dikerjakan. Meskipun banyak pasien yang merasa puas pada pernyataan ini ada beberapa pasien yang menyatakan perasaan tidak puas pada dimensi *assurance*. Hasil penelitian pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas, namun ada yang menyatakan tidak puas.

Dimensi kepastian (*Assurance*) berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan keamanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Aspek ini mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan (Nuraeni, 2015). Hal ini sesuai dengan penelitian Prastika (2017) yang menjelaskan kemampuan petugas, yaitu petugas farmasi yang terampil dan cekatan sehingga memberikan

rasa aman terhadap pasien, ketelitian dalam memberikan pengobatan serta penjelasan atas setiap tindakan yang diberikan kepada pasien.

4.4.3. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*emphaty*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, dan memenuhi kebutuhan pasien.

Tabel 4.4. Distribusi Hasil Pengisian Kusioner Tingkat Kepuasan Dimensi Empati (*Empathy*) Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

PERNYATAAN	JUMLAH				
	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)					
1. Petugas farmasi memahami keperluan pasien	31	39	30	0	0
2. Petugas farmasi memantau keluhan pasien tentang pengobatan	32	46	22	0	0
3. Petugas farmasi memberikan perhatian yang baik kepada pasien	33	39	28	0	0
4. Petugas farmasi memberi layanan dengan sepenuh hati	34	26	40	0	0
5. Komunikasi antara pasien dan petugas farmasi baik	36	26	38	0	0
6. Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama	34	40	26	0	0
7. Petugas farmasi mengambil peran tentang masalah pasien terkait pengobatan	26	36	42	0	0
8. Petugas farmasi bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti	40	28	32	0	0

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel dimensi empati (*emphaty*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 71.38%. Hasil tersebut menggambarkan bahwa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta pada dimensi *emphaty* sudah memenuhi harapan pasien, dapat dilihat dari hasil respon pasien menyatakan bahwa pasien puas, dapat dilihat dari hasil jawaban tertinggi adalah pada pertanyaan ke 8 yaitu senantiasa memupuk perhatian kepada pasien. *Emphaty* merupakan pemahaman pemberi pelayanan kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik.

Dimensi empati (*emphaty*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, serta memenuhi kebutuhan pasien (Artina, 2017).

Azwar (2008) menjelaskan dimensi empati adalah dimensi yang berhubungan dengan cara komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi terhadap pasien. Mutu pelayanan dapat ditinjau dari penggunaan terutama pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan, serta keramah-tamahan petugas dalam melayani dan kesembuhan penyakit pasien yang sedang diderita oleh pasien.

4.4.4. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*Reliability*) adalah dimensi di mana pasien mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan oleh penyedia jasa atau dalam penelitian ini adalah tenaga kefarmasian di instalasi rawat jalan dengan akurat, cepat, terpercaya dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Tabel 4.5. Distribusi Hasil Pengisian Kusioner Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

PERNYATAAN	JUMLAH				
	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	32	36	31	1	0
2. Petugas farmasi memberikan keterangan tentang kegunaan obat yang diberikan	38	35	26	1	0
3. Petugas farmasi menjelaskan tentang dosis seharusnya obat yang harus diminum	27	25	48	0	0
4. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penyimpanan obat	34	26	40	0	0
5. Petugas farmasi menjelaskan tentang efek samping obat	36	26	38	0	0
6. Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat	39	26	35	0	0
7. Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	40	35	25	0	0
8. Prosedur untuk mendapatkan obat di farmasi tidak membingungkan dan mudah dipahami	20	36	43	1	0

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel dimensi *reliability* diperoleh nilai rata-rata sebesar 77,58% dengan jumlah responden 100. *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* sebagian besar pasien berada dalam kategori puas, namun ada pasien yang merasakan ketidakpuasan disebabkan banyaknya pasien dalam waktu bersamaan, sehingga membuat para

petugas untuk memberikan PIO(pelayanan informasi obat) berkurang, pasien memberikan pernyataan tidak puas pada pernyataan prosedur agar mendapatkan obat di farmasi yang mudah dipahami dan tidak membingungkan pasien.

Dimensi keandalan (*Reliability*) adalah pasien mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan oleh penyedia jasa atau dalam penelitian adalah tenaga kefarmasian di instalasi rawat jalan dengan akurat, cepat, terpercaya dan sesuai dengan yang dijanjikan (Rusgiyono dkk, 2011). Hal itu sesuai dengan teori Rusgiyono dkk (2011) menyatakan bahwa *Reliability* yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan. Kinerja yang diberikan oleh tenaga farmasi harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dengan akurasi yang tinggi (Parasuraman, 1998).

4.4.5. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga kefarmasian untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka secara cepat tanggap dan memberikan jasa secara cepat.

Tabel 4.6. Distribusi Hasil Pengisian Kuisioner Tingkat Kepuasan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

PERNYATAAN	JUMLAH				
	SP	P	CP	TP	STP
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1. Obat diberikan tepat waktu oleh petugas farmasi	39	26	35	0	0
2. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.	32	46	22	0	0
3. Petugas farmasi memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien	22	36	42	0	0
4. Petugas farmasi cakap dalam melakukan pelayanan di instalasi farmasi	26	36	38	0	0
5. Petugas farmasi nampak terampil semasa pelayanan pasien	31	39	30	0	0
6. Kaunter informasi disediakan jika ada persoalan tentang pengobatan	40	35	25	0	0
7. Petugas farmasi melayani pasien dengan fokus (tidak sambil mengerjakan pekerjaan lainnya)	34	26	40	0	0
8. Petugas farmasi selalu berada di ruang farmasi untuk menanggapi keluhan pasien	36	26	38	0	0

Sumber: Data Primer, 2019

Dari tabel dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 74,35%. Hal tersebut mencerminkan bahwa pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta pada dimensi *responsiveness*

sudah memenuhi harapan pasien. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan membantu konsumen (pasien) menyediakan pelayanan yang tepat dan cepat. Hal tersebut dapat dinyatakan bahwa hasil keseluruhan kinerja petugas farmasi dinilai puas dan dapat diterima oleh pasien.

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga kefarmasian untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka secara cepat tanggap dan memberikan jasa secara cepat (Parasuraman, 1998). Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (1996) yaitu ketanggapan petugas farmasi merupakan hakikat dasar mutu pelayanan kefarmasian dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kefarmasian yang apabila dipenuhi akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kefarmasian. Salah satu contoh peningkatan pelayanan adalah petugas dapat memberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan tidak membuat pasien bingung dengan informasi yang diberikan oleh petugas farmasi.

4.4.6. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan pasien secara menyeluruh adalah penggabungan unsur-unsur dimensi kepuasan seperti ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Pasien merasa puas terhadap pelayanan apabila penggabungan unsur-unsur dimensi kepuasan dapat dilakukan dengan baik sesuai visi dan misi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan kefarmasian (Suwarni dan Mayasari, 2011). Instalasi farmasi di dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat.

4.5. Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

Hasil hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta ini dianalisis menggunakan *Kendall Tau* dan *sperman* dalam bentuk data data ordinal dan nominal. Hasil berikut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.7. hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan

		Kepuasan		
Variabel Terikat	Variabel Bebas	Uji	hasil	Interprestasi
Kepuasan	Jenis kelamin	Kendall's tau	0,300	Tidak terdapat hubungan
	Usia	Sperman	0,217	Tidak berhubungan
	Pendidikan	Sperman	0,076	Berhubungan
	Pekerjaan	Kendall's tau	0,421	Tidak berhubungan

4.5.1 Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan

Berdasarkan data pada tabel 4.5 hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0,300$ ($P > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arif (2012) diperoleh hasil bahwa karakteristik pasien jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan kepuasan. Berbeda dengan penelitian Asep (2012) diperoleh hasil karakteristik responden jenis kelamin memiliki hubungan dengan kepuasan.

4.5.2 Hubungan Usia dengan kepuasan

Berdasarkan data pada tabel 4.5 hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0,217$ ($P > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien, tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian dan kasih sayang, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat. Selain itu Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik (Supardi, 1996).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arif (2012) diperoleh hasil bahwa karakteristik pasien usia tidak memiliki hubungan dengan

kepuasan. Berbeda dengan penelitian Asep (2012) diperoleh hasil karakteristik responden usia memiliki hubungan dengan kepuasan.

4.5.3 Hubungan Pendidikan dengan kepuasan

Berdasarkan data pada tabel 4.5 hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0,076$ ($P < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien sebesar 0,076 hal ini berarti bahwa tingkat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan masuk dalam kategori sangat lemah. Arti sangat lemah yaitu pendidikan yang tinggi ataupun rendah bukan alat ukur untuk menilai kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

Lumenta (1989) menjelaskan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Beberapa dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arif (2012) diperoleh hasil bahwa karakteristik pasien pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan. Berbeda dengan penelitian Asep (2012) diperoleh hasil karakteristik responden pendidikan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan.

4.5.4 Hubungan Pekerjaan dengan kepuasan

Berdasarkan data pada tabel 4.5 hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0,421$ ($P > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Jumlah responden paling banyak pada kategori lainnya yaitu buruh dan Ibu Rumah Tangga (IRT). Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien dalam kategori lainnya, wiraswasta ataupun pegawai negeri dapat merasakan kepuasan yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arif (2012) diperoleh hasil bahwa karakteristik pasien yaitu pekerjaan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan.