

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Kuesioner

1. Uji Validitas Kuesioner

Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data (Hastono, 2006). Sedangkan menurut Nursalam (2013) uji validitas adalah suatu pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan dalam mengumpulkan data. Untuk mengetahui validitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dan nilai r hitung. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sudah dilakukan validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil pada lampiran 5. Menurut Notoadmodjo (2002) agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang responden oleh karena itu, peneliti menggunakan sebanyak 20 orang responden untuk melakukan uji validitas. Dari 20 orang responden yang diuji didapat hasil nilai r tabel sebesar 0,3783. Item dikatakan valid jika R tabel lebih kecil dari R hitung maka pada item 1, 4, 5, 6, 7, 11, 18, 19, 31, 32, 34, 39 40 dan 41 dihilangkan karena R tabel lebih besar dari R hitung seperti yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas pada lima dimensi kualitas pelayanan

No. Item	Pertanyaan	R hitung Kinerja	R hitung Harapan	R tabel	Keterangan
----------	------------	------------------	------------------	---------	------------

Dimensi Keandalan					
1	Menjelaskan tata cara pakai obat	0,634	20	0,378	Tidak Valid
2	Menjelaskan dosis dan banyak obat yang diminum	0,63	0,526	0,378	Valid
3	Menjelaskan cara menyimpan obat	0,63	0,579	0,378	Valid
4	Menjelaskan aktivitas yang dihindari	0,21	0,526	0,378	Tidak Valid
5	Kegiatan administrasi lebih teratur dan tertib	0,521	0,275	0,378	Tidak Valid
6	Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan	0,543	0,305	0,378	Tidak Valid
7	Syarat mendapatkan obat tidak sulit	0,528	0,376	0,378	Tidak Valid
8	Selalu berada di apotek dan siap melayani	0,473	0,585	0,378	Valid
9	Pengambilan obat tidak susah dan melelahkan	0,387	0,488	0,378	Valid
10	Mudah mendapatkan informasi	0,473	0,556	0,378	Valid
11	Pelayanan hari ini lebih memuaskan	0,228	0,869	0,378	Tidak Valid
Dimensi Ketanggapan					
12	Petugas farmasi selalu ada di apotek	0,638	0,579	0,378	Valid
13	Penyampaian informasi jelas dan dimengerti	0,664	0,76	0,378	Valid
14	Petugas farmasi memberi tanggapan baik pada keluhan pasien	0,558	0,672	0,378	Valid
15	Petugas farmasi tanggap dan terampil memberikan empati	0,664	0,76	0,378	Valid
16	Tempat bertanya tersedia jelas	0,655	0,86	0,378	Valid
17	Petugas farmasi cakap dalam pelayanan	0,693	0,834	0,378	Valid
Dimensi Jaminan					
18	Petugas farmasi ramah dan sopan saat memberikan obat	0,582	20	0,378	Tidak Valid
19	Pasien yakin obat dapat menyembuhkan penyakit	0,232	20	0,378	Tidak Valid
20	Pelayanan farmasi yang diberi dijamin mutunya	0,485	0,526	0,378	Valid
21	Tarif dan biaya sesuai	0,638	0,76	0,378	Valid
22	Petugas farmasi dapat dipercaya	0,626	0,76	0,378	Valid
23	Petugas farmasi selalu sopan	0,626	0,509	0,378	Valid
24	Privasi dijaga oleh petugas farmasi	0,582	0,585	0,378	Valid
25	Pelayanan cepat	0,485	0,61	0,378	Valid
Dimensi Kepedulian					
26	Petugas farmasi memantau keluhan pasien	0,397	0,526	0,378	Valid
27	Pasien diberi kemudahan akses	0,593	0,788	0,378	Valid
28	Antrian tidak terlalu lama	0,582	0,585	0,378	Valid
29	Petugas farmasi perhatian kepada pasien	0,626	0,396	0,378	Valid
30	Komunikasi baik	0,471	0,869	0,378	Valid
31	Pasien diberi perhatian khusus	0,635	0,199	0,378	Tidak Valid
32	Petugas farmasi mengenali kebutuhan pasien	0,153	0,672	0,378	Tidak Valid
33	Petugas farmasi melayani dengan kesungguhan	0,436	0,488	0,378	Valid
Dimensi Bentuk Nyata					
34	Petugas farmasi berpakaian rapi dan menarik	0,44	-0,405	0,378	Tidak Valid
35	Petugas farmasi cekatan	0,526	0,61	0,378	Valid
36	Ruang tunggu bebas serangga	0,655	0,672	0,378	Valid
37	Letak apotek mudah dicapai	0,476	0,509	0,378	Valid
38	Semua obat tersedia	0,684	0,672	0,378	Valid
39	Fasilitas ruang tunggu nyaman	0,19	0,509	0,378	Tidak Valid
40	Tempat pengambilan obat banyak	0,34	0,215	0,378	Tidak Valid
41	Luas ruang tunggu memadai	0,306	0,168	0,378	Tidak Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjuk pada pengertian instrumen yang digunakan cukup dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data karena instrumen *Alpha Cronbach* tersebut sudah baik. Apabila data memang benar, maka berapa kalipun diambil hasilnya akan tetap sama (Arikunto, 2006).

Kuesioner dikatakan sangat baik (*excellent*) apabila hasil dari nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil lebih dari 0,9. Maka kuesioner yang dipakai ini dikatakan bisa dipercaya karna dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,947 untuk kuesioner harapan dan 0,938 untuk kuesioner kinerja. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang dipakai pada penelitian ini dapat dipercaya atau dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

B. Karakteristik Responden

Karakter Responden yang diteliti terdiri dari beberapa karakteristik dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah.

1. Jenis Kelamin

Pada penelitian ini karakteristik jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakter Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	77	51,3
Laki-laki	73	48,7
Total	150	100

Jenis Kelamin merupakan salah satu dari Karakteristik Responden. Pasien yang bersedia menjadi Responden sebanyak 150 orang. Responden terdiri dari 77 (51,3%) perempuan dan 73

(48,7%) laki-laki. Proporsi responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki. Jenis kelamin tidak ada korelasinya dengan kepuasan, tetapi laki-laki akan cenderung lebih merasa puas dibandingkan dengan perempuan terhadap masalah pelayanan kesehatan (Rahmqvist, 2001).

2. Usia

Pada penelitian ini, karakteristik usia responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase(%)
<21 thn	24	16
21-30 thn	51	34
31-40 thn	48	32
41-50 thn	23	15,3
> 50 thn	4	2,7
Total	150	100

Usia juga dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu karena semakin bertambahnya usia seseorang maka pengalaman yang didapat akan semakin banyak pula. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hunt dan Saul tahun 1975 bahwa usia memiliki hubungan positif dan linier terhadap kepuasan. Semakin bertambahnya usia pasien maka berpengaruh terhadap kesehatannya. Pasien yang berusia lebih tua maka akan lebih membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan pasien yang usianya lebih muda. Sedangkan secara emosional, pasien yang usianya lebih tua cenderung lebih terbuka dibanding pasien muda, sehingga pasien lebih tua cenderung mempunyai harapan

yang rendah. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat merasa puas (Oroh, 2014). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) menyatakan bahwa setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua akan memiliki harapan yang tinggi untuk cepat sembuh, cepat ditangani dan cepat kembali beraktivitas seperti biasa. Baik usia muda maupun tua akan merasakan kecocokan atau kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan apabila keadaannya mulai membaik ataupun sembuh.

3. Pendidikan Terakhir

Pada penelitian ini karakteristik pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase(%)
SD / Sederajat	11	7,3
SMP / Sederajat	19	12,7
SMA / Sederajat	54	36,0
Akademi / Diploma	27	18,0
Strata Satu (S1)	39	26,0
Lain-lain	0	0
Total	150	100

Pendidikan terakhir ini dikategorikan menjadi 6 yaitu, SD/Sederajat, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Akademi/Diploma, Strata Satu (S1), dan lain-lain. Pada tabel 3 memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Tingkat pendidikan terakhir dapat mempengaruhi pola pikir masing-masing pasien dan itu pula yang dapat menjadi dasar pasien untuk menilai dan berpikir secara kritis termasuk dengan tingkat kepuasan yang

didapatkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga farmasi demi kesembuhan pasien (Yuniarta, 2011).

4. Pekerjaan

Pada penelitian ini karakteristik pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5. Pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas di mana mereka bergaul mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan (Anjaryani, 2009).

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase(%)
PNS/Polri/Tni	17	11,3
Guru/Dosen	16	10,7
Wiraswasta	23	15,3
Pegawai/Karyawan Swasta	48	32,0
Buruh/Petani	12	8,0
Lainnya	34	22,7
Total	150	100

5. Penghasilan Perbulan

Pada penelitian ini karakteristik penghasilan perbulan responden dapat dilihat pada tabel 6. Penghasilan perbulan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena semakin tinggi penghasilan pasien, maka tuntutan yang diberikan oleh pasien kepada tenaga kesehatan akan semakin tinggi dalam kata

lain bahwa semakin tinggi pula kewajiban tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan baik (Rustanti, 2003).

Tabel 6. Penghasilan Perbulan Responden

Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentase(%)
Tidak Berpenghasilan	22	14,7
500.000-1.000.000	12	8
1.000.001-2.000.000	32	21,3
2.000.001-5.000.000	37	24,7
>5.000.000	19	12,7
Lainnya	28	18,7
Total	150	100

6. Jarak Rumah

Pada penelitian ini karakteristik jarak rumah responden dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Jarak Rumah Responden

Jarak Rumah	Jumlah	Presentase(%)
<1 Km	26	17,3
1,1-2 Km	27	18
2,1-3 Km	36	24
3,1-4 Km	29	19,3
4,1-5 Km	21	14
>5 Km	11	7,3
Total	150	100

Menurut Husin (2004), seseorang yang bertempat tinggal jauh dari rumah sakit cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan yang bertempat tinggal dekat dengan rumah sakit. Upaya yang harus ditempuh untuk mencapai rumah sakit jika tidak sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang didapat maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Stefan (2014) menunjukkan bahwa jarak rumah memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

C. Analisis Tingkat Kepuasan

1. Tingkat Kepuasan

Dengan rumus tingkat kepuasan dan rumus rata-rata tingkat kepuasan maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Analisis Tingkat Kepuasan

Dimensi	Rata- Rata Tingkat Kepuasan
Keandalan	91,14%
Ketanggapan	89,45%
Jaminan	91,68%
Empati	88,92%
Bentuk Nyata	87,34%
Rata-Rata Kepuasan	89,70%

Jika dilihat dari nilai rata-rata kepuasan yaitu sebesar 89,70% maka dapat dikatakan pasien sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh pendapat Arikunto (2009) bahwa jika nilai kepuasan adalah lebih dari 75% maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Walaupun sudah dikatakan sangat puas dalam keseluruhan pelayanan, tetapi penyedia jasa juga harus memperhatikan nilai kepuasan pada masing-masing dimensi. Dimensi dapat dikatakan harus diperbaiki jika nilai kepuasan kurang dari nilai rata-rata kepuasan (Yola dan Budiman, 2013). Dari 5 dimensi terdapat 3 dimensi yang harus diperbaiki, interpretasi diperbaiki disini tidak merujuk pada pelayanan yang buruk tetapi pelayanan yang diberikan kepada pasien harus ditingkatkan lagi agar nantinya nilai kepuasan pasien dapat lebih tinggi dari nilai rata-rata kepuasan pasien. Hal ini terbukti jika

dilihat pada nilai kepuasan masing-masing dimensi menunjukkan bahwa tidak terdapat satupun dimensi yang nilai kepuasannya kurang dari $>75\%$ yang artinya pasien sudah merasa puas pada setiap dimensi pelayanan yang diberikan.

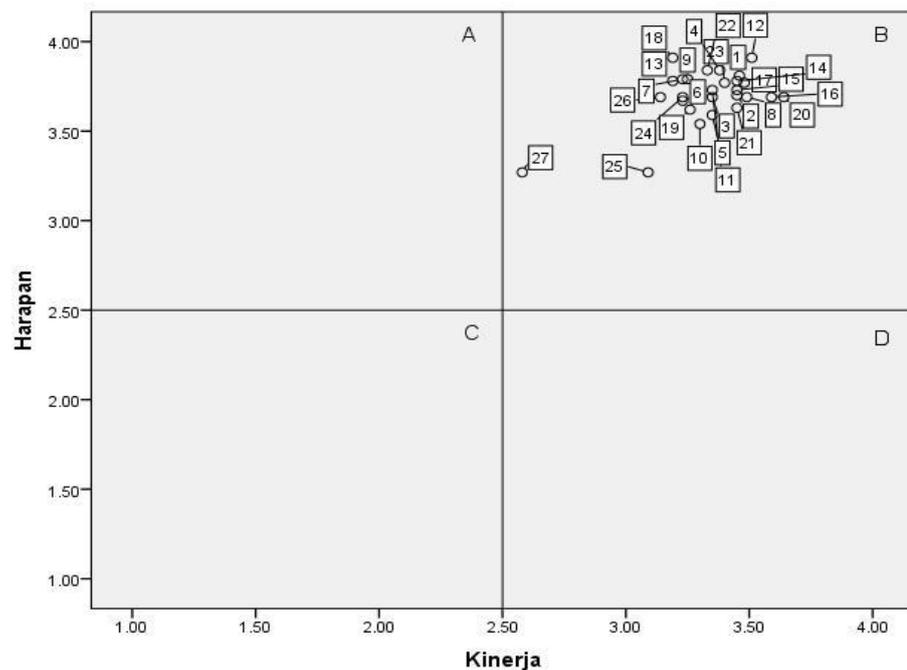
2. Important Performance Analysis (IPA)

Important Performance Analysis (IPA) adalah salah satu cara analisa dengan melakukan perhitungan antara skor kinerja dengan skor harapan. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X rata-rata (rata-rata skor kinerja) dan nilai Y rata-rata (rata-rata skor harapan) (Yola dan Budianto, 2013).

Setelah melakukan perhitungan terhadap masing-masing item, selanjutnya hasil dari masing-masing item tersebut dihitung kembali dengan rumus rata-rata kinerja peritem dan rumus rata-rata harapan peritem, maka didapat hasil seperti pada lampiran 5. Kemudian data tersebut dapat dibuat diagram kartesius seperti pada

Gambar

4.



Gambar 4. Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk mengetahui secara detail item apa saja yang harus dilakukan perbaikan (Yola dan Budiman, 2013). Dilihat dari diagram kartesius pada gambar 4 diatas, secara keseluruhan semua item sudah masuk kedalam kuadran B dimana pelayanan yang diberikan sudah bagus. Persepsi baik dinyatakan oleh pasien jika mereka merasa mendapatkan pelayanan rumah sakit yang sesuai atau melebihi harapan. Persepsi baik yang cenderung dinyatakan oleh sebagian besar pasien terhadap semua item pelayanan, diduga karena pasien yang menjadi responden adalah pasien tetap atau pelanggan tetap rumah sakit (Handayani, 2009).

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*Reliability*) adalah dimensi dimana 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 (Rusgiyono dkk, 2011). Pada dimensi ini, tidak ada item yang menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan item-item dalam dimensi ini masuk kedalam kuadran B seperti yang terlihat pada tabel 9 yang artinya, item yang masuk kedalam kuadran B kinerja yang diberikan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh tenaga farmasi di instalasi rawat jalan sudah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga item yang masuk dalam kuadran B ini harus tetap dipertahankan. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini yang ditunjukkan dengan nilai 91,14%.

Hal ini sesuai dengan teori Rusgiyono dkk (2011) menyatakan bahwa Keandalan atau *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). Keandalan meliputi kompetensi dan keterampilan yang menyebabkan pasien

pasien akan merasa terjamin untuk dilayani oleh petugas farmasi (Hidayati, 2017).

Tabel 9. Diagram Kartesius Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan		
Item	Pertanyaan	Kuadran
1	Petugas Farmasi Menjelaskan Tentang Dosis/Banyaknya Obat Yang Harus Diminum	B
2	Petugas Farmasi Menjelaskan Cara Penyimpanan Obat	B
3	Petugas Farmasi Selalu Berada Di Apotek Dan Siap Melayani Pasien	B
4	Prosedur Pengambilan Obat Tidak Susah Dimengerti Dan Tidak Melelahkan	B
5	Pasien Mudah Untuk Memperoleh Informasi	B

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsivness*)

Dimensi Ketanggapan (*Responsivness*) 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).

Dimensi ketanggapan pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Jogja dalam penelitian ini ditunjukkan oleh enam item pada tabel 11. Dari enam item yang mewakili dimensi ini keseluruhannya masuk kedalam kuadran B. Walaupun sudah masuk kedalam kuadran B, tetapi tenaga farmasi tetap harus meningkatkan kinerja kefarmasian karena jika dilihat dari nilai tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan ini masih berada dibawah nilai rata-rata kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (1996) yaitu ketanggapan petugas farmasi merupakan hakekat 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.

Tabel 10. Diagram Kartesius Dimensi Ketanggapan
(*Responsivness*)

Dimensi Ketanggapan		
Item	Pertanyaan	Kuadran
6	Petugas Farmasi Selalu Ada Sesuai Jadwal Pelayanan Di Apotek	B
7	Prosedur Penyampaian Informasi Jelas Dan Mudah Dimengerti	B
8	Petugas Farmasi Memberi Tanggapan Yang Baik Dan Cepat Terhadap Keluhan Pasien	B
9	Petugas Farmasi Tanggap Dan Terampil Dalam Memberikan Empati Pasien	B
10	Jika Mengalami Kesulitan Dalam Mendapatkan Obat Di Instalasi Farmasi. Rumah Sakit Tempat Bertanya Tersedia Jelas	B
11	Petugas Farmasi Cakap Dalam Melakukan Pelayanan Di Instalasi Farmasi	B

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan 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). Sedangkan jaminan menurut Anas dan Abdullah (2008) adalah 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. Pada dimensi ini diwakili oleh 6 item pertanyaan dengan keseluruhan item masuk ke dalam kuadran B. Seluruh item pada dimensi ini dapat dipertahankan, hal ini sesuai dengan hasil nilai kepuasan pasien pada dimensi ini yang sudah di atas rata-rata nilai kepuasan pasien (tabel 8).

Pada dimensi jaminan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu *competence* yaitu ilmu pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, *courtesy* yaitu kesopan-santunan yang meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan individu yang langsung berhubungan dengan pelanggan, dan *creadibility* yaitu kepercayaan, kejujuran dan reputasi yang dimiliki oleh pihak rumah sakit.

Tabel 11. Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan		
Item	Pertanyaan	Kuadran
12	Pelayanan Farmasi Yang Diberi Dijamin Mutunya	B
13	Penarikan Tarif Dan Biaya Diapotek Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan Yang Dierima Misalnya Pasien Askes Sesuai Dengan Premi Yang Dibayarkan	B
14	Petugas Farmasi Dapat Dipercaya	B
15	Petugas Farmasi Selalu Bersikap Sopan Santun	B
16	Privasi Informasi Pasien Selalu Dijaga Oleh Petugas Farmasi	B
17	Kecepatan Pelayanan Obat Diapotek Sesuai Dengan Yang Diharapkan	B

d. Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Dimensi kepedulian adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, dan memenuhi

kebutuhan pasien (Artina, 2017). Dimensi kepedulian juga dapat diartikan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau yang dialami oleh pasien melalui respon emosional, mengerti sepenuhnya tentang kondisi dan perasaan pasien dan mampu melakukan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan pasien (Anas dan Abdullah, 2008). Dimensi ini diwakili dengan 5 item pertanyaan yang keseluruhannya masuk kedalam kuadran B. Walaupun dimensi ini sudah dapat dipertahankan kinerjanya akan tetapi jika dibandingkan dengan rata-rata nilai kepuasan, nilai kepuasan pada dimensi ini masih berada dibawahnya maka dari itu pada dimensi ini dapat dilakukan peningkatan atau evaluasi.

Sejatinya pada dimensi empati adalah dimensi yang berhubungan dengan cara komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi terhadap pasien. Mutu pelayanan dapat ditinjau dari pengguna terutama pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan, serta keramahtamahan petugas dalam melayani dan kesembuhan penyakit pasien yang sedang diderita oleh pasien (Azwar, 1996).

Tabel 12. Diagram Kartesius Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Dimensi Empati		
Item	Pertanyaan	Kuadran
18	Petugas Farmasi Memantau Keluhan Pasien Tentang Pengobatan	B
19	Pasien Diberikan Kemudahan Akses Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	B
20	Petugas Farmasi Tidak Memberikan Antrian Terlalu Lama	B
21	Komunikasi Pasien Dengan Petugas Farmasi	B

Dimensi Empati		
Item	Pertanyaan	Kuadran
22	Berjalan Dengan Baik Dan Lancar Petugas Farmasi Selalu Melayani Dengan Kesungguhan	B

e. Dimensi Bentuk Nyata (*Tangibles*)

Dimensi bentuk nyata (*tangibles*) 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). Dimensi ini diwakili dengan 5 item pertanyaan, dimana keseluruhan item tersebut masuk kedalam kuadran B. Walaupun keseluruhan item pada dimensi ini sudah dapat dipertahankan, tetapi jika dilihat dari nilai kepuasan pada dimensi ini yaitu 87,34%, angka tersebut masih dibawah rata-rata nilai kepuasan. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan jika pihak rumah sakit ingin mendapatkan nilai kepuasan pasien pada dimensi ini diatas nilai rata-rata kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap item tersebut, rumah sakit dapat memperluas ruang tunggu atau memperbanyak tempat duduk untuk pasien, rumah sakit juga dapat menambahkan tempat bermain khusus untuk balita karena menurut pengamatan peneliti banyak dari pasien yang membawa balita saat menebus obat. 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.

Tabel 13. Diagram Kartesius Dimensi Bentuk Nyata (*Tangibles*)

Dimensi Bentuk Nyata		
Item	Pertanyaan	Kuadran
23	Petugas Farmasi Cekatan Dan Serasi Selama Menjalankan Pelayanan	B
24	Ruang Tunggu Dan Ruang Pelayanan Bebas Serangga (Nyamuk, Kecoa, Semut) Dan Tikus	B
25	Letak Apotek Mudah Dicapai	B
26	Semua Obat Yang Terdapat Dalam Resep Selalu Tersedia Di Apotek Rs	B
27	Fasilitas Ac Ataupun Kipas Angin Maupun Tv Ada Diruang Tunggu Membuat Nyaman	B