

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Relevansi Metode

**Tabel 4.1. Rangkuman Metode**

	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
Desain	Menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi ganda	Metode deskriptif dengan desain kuantitatif	Metode penelitian deskriptif	Metode penelitian deskriptif kuantitatif	Metode penelitian deskriptif .
Populasi	Pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dan subyek yang digunakan adalah 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Instalasi Farmasi RSUD Datu Beru tahun 2019 yaitu sebanyak 5262 orang per Januari 2019	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado	Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	Seluruh pasien rawat jalan
Metode	Metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 15.00 (software pengolah	Metode analisis dengan rumusan mean dan presentase.	Metode analisis SERVQUAL (service Quality) dengan teknik incidental sampling.	metode analisis Importance performance analysis (IPA)	Metode analisis dengan mean score.

	data statistik yang digunakan untuk memecahkan masalah.				
--	---	--	--	--	--

Pada kelima artikel yang digunakan artikel pertama menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 15.00, artikel kedua menggunakan metode rumus mean dan presentase, artikel ketiga menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) dengan teknik incidental sampling, artikel keempat menggunakan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dan yang terakhir artikel kelima menggunakan metode mean score. Dilihat dari kelima artikel tersebut semua artikel menggunakan instrumen yang serupa yakni menggunakan kuesioner sebagai instrumen yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) regresi ini lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variabel terikat. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

SPSS adalah sebuah software untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan

masalah riset atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya yang user friendly dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam e-business. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

Mean digunakan untuk mencari nilai rata-rata dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data. Sedangkan metode ServQual melihat suatu kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu bukti langsung (tangible), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (R. R. Ranas, 2013). Ini menyebabkan metode ServQual dapat lebih mendalami penilaian pelanggan melalui kualitas pelayanan tersebut. Namun dalam metode ServQual juga memiliki kekurangan, yaitu tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut. Untuk itu metode sistem pendukung keputusan untuk menghitung pembobotan dan prioritas kepentingan diperlukan untuk menutupi kekurangan tersebut.

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (importance-performance analysis) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari

kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode Importance-Performance Analysis dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

## B. Relevansi Hasil

**Tabel 4.2. Rangkuman Hasil**

	Dimensi Kepuasan	Keterangan	Hasil	Simpulan
Jurnal 1	Tangible	Nilai apla 0,5	0,935	Tidak Berpengaruh
	Realibility	0,5	0,833	Berpengaruh
	Responsiveness	0,5	0,751	Tidak Berpengaruh
	Assurance	0,5	0,765	Berpengaruh
	Emphaty	0,5	0,887	Tidak Berpengaruh
Jurnal 2	Tangible		66,3%	Puas
	Realibility		91,8%	Puas
	Responsiveness		45,9%	Puas
	Assurance		64,3%	Puas
	Emphaty		53,1%	Puas
Jurnal 3	Tangible	GAP - 0,53	88%	Puas
	Realibility	-1,84	61%	Kurang puas
	Responsiveness	-0,76	83%	Kurang Puas
	Assurance	-0,7	84%	Kurang Puas
	Emphaty	-0,77	83%	Puas
Jurnal 4	Tangible		90,1%	Kurang Puas
	Realibility		88,8%	Kurang Puas
	Responsiveness		92,2%	Puas
	Assurance		92,7%	Puas
	Emphaty		93%	Puas
Jurnal 5	Tangible	Korelasi 1,00	2,7 (0,82)	Sangat Puas
	Realibility	0,68	2,8 (0,73)	Puas
	Responsiveness	0,29	2,9 (0,57)	Puas
	Assurance	0,15	2,9 (0,15)	Puas
	Emphaty	0,3	2,8 (0,31)	Kurang Puas

Dilihat dari hasil pada artikel dijelaskan bahwa artikel pertama seluruh butir untuk tiap variabel dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan bantuan komputer pemograman 15.00 lalu dinyatakan reliabel dengan ketentuan nilai alpa 0,5 setelah itu dilakukan analisis uji hubungan antara

variabel dengan regresi berganda dan hasil menunjukkan pada kehandalan (*realibility*) dan jaminan (*assurance*) sangat berpengaruh pada kepuasan pasien, lalu pada artikel kedua menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada kehandalan (*realibility*) dengan nilai 91,8%, artikel ketiga menunjukkan hasil analisis Gap dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada bukti fisik (*tangible*) dengan nilai (-0,53) 88%, artikel keempat menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada empati (*emphaty*) dengan nilai 93%, dan artikel kelima menunjukkan kepuasan pasien paling tertinggi yakni pada jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 2,9. Pada hasil yang ditunjukkan pada artikel diatas kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan angkat - angka yang signifikan pada tiap tiap dimensi kepuasan yang di dapat, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di rumah sakit dapat berpengaruh secara signifikan terhadap nilai yang di dapatkan.

### **C. Pernyataan Hasil**

Dari artikel – artikel tersebut di dapatkan pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang dimana pada artikel pertama bukti fisik (*tangible*) tidak terlalu mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien, kehandalan (*realibility*) sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dengan signifikan, daya tanggap (*responsiveness*) tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien, jaminan (*assurance*) sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dengan signifikan, dan empati (*emphaty*) tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien. Pada artikel kedua menunjukkan kepuasan

pada pasien yang dimana *Tangible* memiliki presentase 66,3%, *Reliability* memiliki presentase 91,8%, *Responsiveness* memiliki presentase 55,1%, *Assurance* memiliki presentase 64,3%, dan *Emphaty* memiliki presentase 53,1%. Pada artikel ketiga *Gap* dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi secara berturut-turut yaitu *tangible*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*, dan terakhir *reliability*. Pada artikel keempat *reliability* 88,8% yang dimana pasien merasa kurang puas, *responsiveness* 92,2% yang dimana pasien merasa puas, *assurance* 92,7% yang dimana pasien merasa puas, *emphaty* 93% yang dimana pasien merasa puas, dan *tangible* 90,1% yang dimana pasien merasa kurang puas. Pada artikel kelima *tangible* memiliki tingkat penilaian kepuasan yang sangat puas dengan nilai 2,7, *realibility* memiliki tingkat kepuasan dengan nilai nilai 2,8, *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan dengan nilai 2,9, *assurance* memili tingkat kepuasan 2,9, dan *emphaty* memiliki penilaian kepuasan yang kurang puas dengan niai 2,8

#### **D. Keterbatasan**

Kajian artikel review yang dilakukan saat ini masih memiliki kekurangan, yaitu metode *ServQual* jika digunakan survey pada banyak tempat atau lokasi maka tidak akan optimal, lalu pada kelima artikel tersebut dilakukan dengan metode yang berbeda – beda sehingga menimbulkan hasil yang berbeda beda.