

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Instalasi Farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang

Rumah Sakit Hermina Tangkubanprahu Malang merupakan Rumah Sakit statis yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit ini merupakan salah satu cabang dari Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang berada di Jakarta. Rumah sakit Hermina Tangkubanprahu berada di jalan Tangkubanprahu no 31-33 di kelurahan Kauman, kecamatan Klojen. RS Hermina Tangkubanprahu Malang awalnya berstatus RSIA kemudian berubah menjadi Rumah Sakit Umum. RS Hermina Tangkubanprahu merupakan rumah sakit umum tipe C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina, Terdiri dari 2 Instalasi farmasi yaitu instalasi eksekutif rawat jalan dan Instalasi farmasi BPJS. Instalasi Farmasi Eksekutif terdiri dari instalasi farmasi rawat jalan dan rawat inap. Instalasi farmasi eksekutif terletak di poli eksekutif.

Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang terletak di Poli BPJS, sehingga mudah dijangkau oleh pasien. Fasilitas yang terdapat pada Instalasi farmasi tersebut

diantaranya, Obat obatan yang tersedia secara lengkap, Kursi tunggu, Toilet, *Air Conditioner*, & Perlengkapan sanitasi. Tenaga kerja di Instalasi farmasi Poli BPJS terdiri dari admin, Tenaga Transaksi, racik, & kemas.

4.1.2 Data Umum

1. Gambaran responden

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan 46 responden, berikut ini merupakan profil responden yang diterima:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Data Kuesioner	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
b. Laki-laki	17	36.95%
c. Perempuan	29	63.05%
Total	46	100%

Berdasarkan Tabel 2, tersebut dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin perempuan yang paling banyak, yaitu sebanyak 29 orang (63.05%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (36.95%).

b. Umur responden

Tabel 3. Umur Responden

Data Kuesioner	Jumlah	Presentase
Umur		
d. 17-25	14	30.43%
e. 26-45	17	36.95%
f. 46-65	15	32.62%
Total	46	100%

Berdasarkan tabel 3, umur responden yang paling banyak adalah umur 17-25 tahun sebanyak 17 orang (36.95%), umur 26-45 tahun sebanyak 14 orang (30.43%), dan umur 46-65 tahun sebanyak 15 orang (32.62%).

c. Tamatan Pendidikan responden

Tabel 4. Tamatan Pendidikan Responden

Data Kuesioner	Jumlah	Presentase
Tamatan Pendidikan		
a. SMP	3	6.52%
b. SMA	19	41.30%
c. Diploma	8	17.39%
d. Sarjana	16	34.79%
Total	46	100%

Berdasarkan tamatan pendidikannya, yang terbanyak adalah tamatan SMA sebanyak 19 orang (41.30%), tamatan SMP sebanyak 3 orang (6.52%), tamatan Diploma sebanyak 8 orang (17.39%) dan tamatan sarjana sebanyak 16 orang (34.79%).

d. Pekerjaan responden

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Data Kuesioner	Jumlah	Presentase
Pekerjaan		
a. Pelajar/mahasiswa	3	6.52%
b. Pegawai negeri sipil	4	8.69%
c. Pegawai swasta	28	60.86%
d. Wiraswasta	11	23.93%
Total	46	100%

Berdasarkan pekerjaan responden, sebagian besar adalah Pegawai swasta sebanyak 28 orang (60.86%), dan minoritas responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang (6.52%)

2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji validitas

Uji validitas kuisioner dalam tulisan ini adalah uji validasi yang digunakan untuk mengukur keakuratan kuisioner dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi. Validasi dalam penelitian ini merupakan validasi item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total. Hasil Uji Validasi dapat dilihat pada lampiran tabel

b. Uji Realibilitas

Tabel 6. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 7. Realibility statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	15

Tabel 8. Total statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach' s Alpha if Item Deleted
kehandalan 1	53.4565	46.120	.627	.919
kahandalan 2	53.6304	46.283	.479	.923
kehandalan 3	53.4565	45.765	.630	.919
daya tanggap 1	53.2826	43.763	.726	.915
daya tanggap 2	53.3478	43.210	.752	.914
daya tanggap 3	53.2174	43.685	.741	.915
jaminan 1	53.3043	43.683	.839	.912
jaminan 2	53.1522	45.110	.706	.916
jaminan 3	53.2391	44.853	.747	.915
keramahan 1	53.2174	44.841	.769	.915
keramahan 2	53.1739	45.302	.756	.915
keramahan 3	53.1739	45.080	.787	.915
bukti nyata1	54.0435	47.420	.204	.941
bukti nyata 2	53.1957	46.561	.566	.920
bukti nyata 3	53.2391	45.075	.719	.916

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai Alpha terbesar 0.923. Nilai r tabel pada signifikasi 5% dengan jumlah data (n) = 46 adalah sebesar 0,291, dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi karena nilai alpha lebih besar dari 0,70. Jadi, item-item dalam pertanyaan kuisioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pengujian sampel di Instalasi Farmasi poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu memiliki tingkat reabilitas yang tinggi. Jika memiliki reliabilitas yang tinggi maka pengukuran berulang akan menghasilkan nilai yang konsisten.

4.1.3 Data khusus

Variabel penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), Keramahan (X3), jaminan (X4) dan Bukti Nyata (X5) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan kuesioner. Gambaran dari masing-masing variabel kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), Keramahan (X3), jaminan (X4) dan Bukti Nyata (X5) yang ada di Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu dapat dilakukan dengan analisis deskripsi frekuensi. Berikut ini disajikan hasil analisis deskripsi frekuensi variabel kualitas pelayanan yang ada di Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu

a. Kualitas Pelayanan dari aspek Kehandalan

Perwujudan aspek Kehandalan memiliki keterkaitan yang erat dengan keberadaan kualitas pelayanan Instalasi farmasi Poli BPJS yang dilaksanakan di RS. Hermina Tangkubanprahu. Aspek kehandalan yang pertama dilihat dari prosedur pelayanan obat di apotek Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu. Gambaran tersebut dapat dilihat pada tabel 9

Tabel 9. Tabulasi Kualitas pelayanan aspek kehandalan

No.	Kehandalan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Baik	2	4.3%
2.	Tidak Baik	3	6.5%
3.	Netral	23	50.0%
4.	Baik	15	32.6%
5.	Sangat Baik	3	6.5%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel 9 tersebut mayoritas pasien menjawab netral untuk aspek kehandalan berjumlah 23 (50.0%), sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 2 orang (4.3%)

b. Kualitas Pelayanan dari aspek Daya Tanggap

Variabel ketanggapan yang mendukung terwujudnya pencitraan yang baik bagi kualitas pelayanan instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang dapat digambarkan melalui tabel berikut

Tabel 10. Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Daya Tanggap

No.	Daya Tanggap	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Baik	0	0.0%
2.	Tidak Baik	0	0.0%
3.	Netral	6	13.0%
4.	Baik	32	69.6%
5.	Sangat Baik	8	17.4%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel tersebut mayoritas pasien menjawab baik

untuk aspek Daya Tanggap berjumlah 32 (69.6%), dan tidak ada pasien menjawab sangat tidak baik (0%)

c. Kualitas Pelayanan dari aspek Jaminan

Kenyamanan objek pelayanan tentunya merupakan dampak dari suasana pelanggan yang diwarnai dengan rasa percaya penuh terhadap jasa layanan yang diterimanya. Demikian pula halnya dengan gambaran hasil jawaban responden yang difokuskan pada aspek assurance yang dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 11. Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Jaminan

No.	Jaminan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Baik	0	0.0%
2.	Tidak Baik	0	0.0%
3.	Netral	8	17.4%
4.	Baik	32	69.6%
5.	Sangat Baik	6	13.0%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel tersebut mayoritas pasien menjawab baik untuk aspek Jaminan berjumlah 32 (69.6%), dan tidak ada pasien menjawab sangat tidak baik (0%)

d. Kualitas Pelayanan dari aspek Keramahan

Kualitas pelayanan yang juga memegang peran penting yaitu keramahan. Adapun Kualitas Pelayanan Kesehatan yang dinilai melalui indikator keramahan

tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut

Tabel 12. Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Keramahan

No.	Keramahan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Baik	0	0.0%
2.	Tidak Baik	0	0.0%
3.	Netral	8	17.4%
4.	Baik	28	60.9%
5.	Sangat Baik	10	21.7%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel tersebut mayoritas pasien menjawab baik untuk aspek Keramahan berjumlah 28 (60.9%), dan tidak ada pasien menjawab sangat tidak baik (0%)

e. Kualitas Pelayanan dari aspek Bukti Nyata

Variabel bukti nyata dipahami sebagai suatu gambaran penampilan sarana fisik atau gedung, standar peralatan serta cara berpakaian staf pada sebuah instansi yang ada menjadi salah satu fokus analisis secara deskriptif dalam penelitian ini. Keterangan jawaban yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian menjelaskan gambaran aspek kualitas pelayanan yang mencakup bukti nyata dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 13. Tabulasi Kualitas pelayanan aspek Bukti Nyata

No.	Bukti Nyata	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Baik	1	2.2%
2.	Tidak Baik	2	4.3%
3.	Netral	18	39.1%
4.	Baik	20	43.4%
5.	Sangat Baik	5	10.9%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel tersebut mayoritas pasien menjawab baik untuk aspek Bukti Nyata berjumlah 20 (43.4%), sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 1 orang (2.2%)

4.1.5 Kepuasan pelayanan

Variabel penelitian ini memiliki satu variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan kuesioner. Gambaran variabel kepuasan yang ada di Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu dapat dilakukan dengan analisis deskripsi frekuensi. Berikut ini disajikan hasil analisis deskripsi frekuensi variabel kepuasan pelayanan yang ada di Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu

Tabel 14. Tabulasi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	STP	TP	N	P	SP
1.	Kehandalan	2	3	19	20	2
2.	Daya Tanggap	0	0	15	23	8
3.	Jaminan	0	0	12	27	7
4.	Keramahan	0	0	10	29	7
5.	Bukti Nyata	1	3	16	23	3
	Total	3	6	72	122	27
	%	1.30%	2.61%	31.30%	53.04%	11.74%

a. Kepuasan pelayanan dari aspek Kehandalan

Persepsi seluruh responden dalam penelitian ini yang difokuskan pada penilaian aspek reliability dapat dilihat pada Tabel berikut

Tabel 15. Tabulasi Kepuasan Pasien aspek kehandalan

No.	Kehandalan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Puas	2	4.3%
2.	Tidak Puas	3	6.5%
3.	Netral	19	41.3%
4.	Puas	20	43.5%
5.	Sangat Puas	2	4.3%
	Jumlah	46	100.0%

Dari tabel 15 diatas dapat dilihat besaran rekapitulasi jawaban responden penelitian sebanyak 43,5% (20 responden) menyatakan puas. Sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 2 orang (4.3%)

b. Kepuasan Pelayanan dari aspek Daya Tanggap

Kepuasan Pasien yang diproyeksikan melalui variabel responsiveness dapat dijelaskan pada tabulasi jawaban

responden pada Tabel berikut

Tabel 16. Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Daya Tanggap

No.	Daya Tanggap	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
2.	Tidak Puas	0	0.0%
3.	Netral	15	32.6%
4.	Puas	23	50.0%
5.	Sangat Puas	8	17.4%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel diatas dapat dilihat besaran rekapitulasi jawaban responden penelitian sebanyak 50,0% (23 responden) menyatakan puas. Sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 0 orang (0.0%)

c. Kepuasan Pelayanan dari aspek Jaminan

Aspek persepsi kepuasan pasien rawat jalan Poli BPJS yang dinilai melalui dimensi jaminan juga sangat penting dijaga keberlanjutannya. Melalui tabulasi jawaban responden penelitian dapat dijelaskan pada Tabel berikut

Tabel 17. Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Jaminan

No.	Jaminan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
2.	Tidak puas	0	0.0%
3.	Netral	12	26.1%
4.	Puas	27	58.7%
5.	Sangat Puas	7	15.2%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel diatas dapat dilihat besaran rekapitulasi jawaban

responden penelitian sebanyak 58,7% (27 responden) menyatakan puas. Sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 2 orang (4.3%)

d. Kepuasan Pelayanan dari aspek Keramahan

Kepuasan pelayanan yang juga memegang peran penting yaitu keramahan. Adapun Kepuasan Pelayanan Kesehatan yang dinilai

melalui indikator keramahan tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut

Tabel 18. Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Keramahan

No.	Keramahan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Puas	0	0.0%
2.	Tidak Puas	0	0.0%
3.	Netral	10	21.7%
4.	Puas	29	63.0%
5.	Sangat Puas	7	15.2%
Jumlah		46	100.0%

Dari tabel diatas dapat dilihat besaran rekapitulasi jawaban responden penelitian sebanyak 63,0% (29 responden) menyatakan puas. Sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 0 orang (0.0%)

e. Kepuasan Pelayanan dari aspek Bukti Nyata

Variabel bukti nyata dipahami sebagai suatu gambaran penampilan sarana fisik atau gedung, standar peralatan serta cara berpakaian staf pada sebuah instansi yang ada menjadi

salah satu fokus analisis secara deskriptif dalam penelitian ini. Keterangan jawaban yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian menjelaskan gambaran aspek kepuasan pelayanan yang mencakup bukti nyata dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 19. Tabulasi Kepuasan Pasien aspek Bukti Nyata

No.	Bukti Nyata	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Sangat Tidak Pua	1	2.2%
2.	Tidak Puas	3	6.5%
3.	Netral	16	34.8%
4.	Puas	23	50.0%
5.	Sangat Puas	3	6.5%
	Jumlah	46	100.0%

Dari tabel diatas dapat dilihat besaran rekapitulasi jawaban responden penelitian sebanyak 50,0% (23 responden) menyatakan puas. Sedangkan minoritas pasien menjawab sangat tidak baik sebanyak 1 orang (2.2%). Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi antara masing-masing item dengan skor total. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa korelasi antara X1 (kehandalan), X2 (daya tanggap), X3 (Jaminan), X4 (Keramahan), X5 (bukti nyata) memiliki skor total diatas r tabel ($r \text{ tabel} = 0,376$). jadi dapat disimpulkan bahwa kelima indikator kualitas dan kepuasan konsumen tersebut valid dengan signifikansi 1% melebihi standart yang biasanya digunakan dalam penelitian yaitu 5%.

Sehingga kuisioner tersebut layak dan valid jika digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan pasien Instalasi farmasi Poli BPJS RS Hermina Tangkubanprahu

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas kehandalan 1 memiliki korelasi dengan Kepuasan Kehandalan 1, kualitas kehandalan 2 memiliki korelasi dengan Kepuasan Kehandalan 2, kualitas kehandalan 3 memiliki korelasi dengan Kepuasan Kehandalan 3. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner *et al* (2018) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis yang mana variabel Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga memiliki hasil sebanding seperti yang dilakukan oleh Martina (2011) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang mana variabel Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Aspek Kehandalan yang telah dilaksanakan di Instalasi farmasi Poli BPJS RS Hermina Tangkubanprahu masih perlu dilakukan upaya pengembangan kapasitas terutama dalam hal kecepatan pelayanan obat. Dari hasil observasi lapangan masih

ditemukan keluhan pasien terhadap pelayanan obat yang lambat. Walaupun dari aspek Kehandalan sudah dikategorikan baik namun penambahan karyawan perlu dilakukan, sehingga pelayanan obat bisa lebih cepat.

4.2.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Dari data dapat diketahui bahwa kualitas Daya Tanggap 1 memiliki korelasi dengan Kepuasan Daya Tanggap 1, kualitas Daya Tanggap 2 memiliki korelasi dengan Kepuasan Daya Tanggap 2, kualitas Daya Tanggap 3 memiliki korelasi dengan Kepuasan Daya Tanggap 3. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner *et al* (2018) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis yang mana variabel Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga memiliki hasil sebanding seperti yang dilakukan oleh Martina (2011) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang mana variabel Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Kualitas pelayanan kesehatan yang terfokus pada Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang memberikan gambaran yang relatif baik. Kenyataan ini didukung dengan mayoritas jawaban responden penelitian responden yang menyatakan baik. Hal ini didukung dengan Pegawai Apotek Poli

BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu, cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien, Pegawai Apotek Poli BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu, sigap dalam melayani Pasien, Pegawai Apotek Poli BPJS RS Hermina Tangkubanprahu memberikan informasi yang lengkap mengenai obat yang diberikan kepada pasien

4.2.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kualitas Jaminan 1 berkorelasi dengan Kepuasan Jaminan 1, kualitas Jaminan 2 berkorelasi dengan Kepuasan Jaminan 2 kualitas Jaminan 3 berkorelasi dengan Kepuasan Jaminan 3. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner *et al* (2018) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis yang mana variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga memiliki hasil sebanding seperti yang dilakukan oleh Martina (2011) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang mana variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Kualitas pelayanan Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang dinilai dari aspek Jaminan secara umum dikategorikan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan Obat yang diterima dari Apotek Poli BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu, sudah tepat dosis dan tepat pasien serta Ketersediaan obat di Apotek Poli BPJS di RS Hermina

Tangkubanprahu sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter (Tercover BPJS)

4.2.4 Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Pasien

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kualitas Keramahan 1 memiliki korelasi dengan Kepuasan Keramahan 1, kualitas Keramahan 2 memiliki korelasi dengan Kepuasan Keramahan 2, kualitas Keramahan 3 memiliki korelasi dengan Kepuasan Keramahan 3. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner *et al* (2018) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis yang mana variabel keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga memiliki hasil sebanding seperti yang dilakukan oleh Martina (2011) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang mana variabel keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan Instalasi farmasi Poli BPJS RS. Hermina Tangkubanprahu Malang dinilai dari aspek Keramahan secara umum dikategorikan sudah baik, Hal ini dibuktikan dengan Para karyawan Apotek Poli BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu, memberikan pelayanan yang murah senyum dan tulus, serta para karyawan Apotek Poli BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu, mudah berkomunikasi dengan pasien, dan para karyawan Apotek Poli BPJS di RS Hermina Tangkubanprahu ramah dalam melayani pasien

4.2.5 Pengaruh Bukti Nyata terhadap Kepuasan Pasien

Dari data dapat diketahui bahwa kualitas Bukti Nyata 1 memiliki korelasi dengan Kepuasan Bukti Nyata 1, bahwa kualitas Bukti Nyata 2 memiliki korelasi dengan Kepuasan Bukti Nyata 2, bahwa kualitas Bukti Nyata 3 memiliki korelasi dengan Kepuasan Bukti Nyata 3. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner *et al* (2018) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Darwis yang mana variabel Bukti Nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa juga memiliki hasil sebanding seperti yang dilakukan oleh Martina (2011) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia yang mana variabel Bukti Nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Aspek Bukti nyata di Instalasi farmasi Poli BPJS RS Hermina Tangkubanprahu masih perlu dilakukan upaya pengembangan kapasitas terutama ketersediaan kursi tunggu. Dari hasil observasi dilapangan masih ditemukan keluhan pasien yang belum mendapatkan kursi tunggu. Walaupun dari aspek Kehandalan sudah dikategorikan cukup baik namun penambahan fasilitas kursi tunggu perlu dilakukan, sehingga pasien bisa merasa lebih nyaman.